INSTITUT
DE TOURISME
ET D'HÔTELLERIE
DU QUÉBEC

élite appliquée.

Rapport annuel de gestion 2011-2012

Québec

Lettre au ministre

Le 12 octobre 2012

Monsieur Pierre Duchesne
Ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche,
de la Science et de la Technologie
et ministre responsable de la région du Centre-du-Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et au chapitre II de la Loi sur l'administration publique, nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 30 juin 2012.

Ce rapport fait état des orientations et des objectifs prévus au plan stratégique 2012-2017 et présente les résultats obtenus au regard de chacun d'eux ainsi que les états financiers pour l'exercice 2011-2012.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président du conseil d'administration,

M. PAOLO DI PIETRANTONIO

La directrice générale,

M^me^ LUCILLE DAOUST

Table des matières

4 Le mot de la directrice générale

7 Déclaration de fiabilité des données de la direction de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

8 Conseil d'administration

10 Organigramme

13 **L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec**

13 Le contexte particulier et les caractéristiques de l'Institut

15 Sa mission

17 Sa vision

18 **Résultats de la Déclaration de services aux citoyens**

18 Plaintes

19 **Résultats de la planification stratégique**

20 Tableau synthèse du Plan stratégique 2012-2017

24 **Orientation 1**
Affirmer le leadership de l'Institut dans ses domaines d'expertise.

45 **Orientation 2**
Diplômer des professionnels recherchés par l'industrie en raison de leurs compétences élevées.

55 **Orientation 3**
Viser une performance optimale grâce à la quête de l'excellence au quotidien.

67 **Application des lois et des politiques gouvernementales**

67 Accès à l'égalité en emploi

70 Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

70 Directive sur la gestion des ressources informationnelles

71 Loi sur le développement durable (LRQ, c. D-8.1.1)

74 Mesures de réduction des dépenses

74 Nouvelles règles pour les bonis au rendement

74 Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques

75 Politique de financement des services publics

75 Politique linguistique

76 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

76 Sécurité de l'information

76 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

77 Annexes
77 1. Lois et règlements administrés par l'ITHQ
77 2. Fondation de l'ITHQ

78 Année financière 2011-2012
78 Rapport de la direction
79 Rapport de l'auditeur indépendant
États financiers
80 Produits et charges
81 Évolution des actifs nets
82 Bilan
83 Flux de trésorerie
84 Notes complémentaires

Liste des tableaux

20 Tableau synthèse du Plan stratégique 2012-2017
32 Offre de formation 2011-2012
34 État des admissions 2011-2012
37 Concours, prix et nominations 2011-2012
52 Tableau comparatif 2010-2011 et 2011-2012 des clientèles, des stages effectués et des diplômés (formation régulière)
54 Tableau comparatif 2010-2011 et 2011-2012 des clientèles et des diplômés (formation continue)
57 Tableaux de l'effectif
58 Tableaux de formation
67 Accès à l'égalité en emploi
70 Directive sur la gestion des ressources informationnelles
71 Résultats 2011-2012 du Plan d'action en développement durable
74 Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier débutant en 2011
75 Politique de financement des services publics

Le mot de la directrice générale

La nomination d'un nouveau conseil d'administration, l'élaboration du Plan stratégique 2012-2017 de même que le rayonnement exceptionnel de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec sur la scène internationale constituent les faits saillants en 2011-2012. Initié sous le précédent conseil d'administration, le Plan stratégique 2012-2017 a été approuvé par le gouvernement à l'hiver 2012. Appuyé solidement par le nouveau C. A., l'Institut compte sur l'expertise reconnue de ses administrateurs et l'engagement de son personnel pour réaliser ses objectifs.

Afin de concrétiser ses visées de reconnaissance à titre d'institution d'envergure internationale et de consolider sa renommée de centre d'excellence, l'Institut a choisi de concentrer son développement autour d'un nombre plus restreint de domaines d'expertise. Pour ce faire, il mise notamment sur l'élaboration de programmes de niveau supérieur, seul ou en collaboration avec des organismes reconnus, tels que la Formation internationale en service et sommellerie de restaurant, la Formation supérieure en gestion d'événements et le programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale.

Dans le même esprit, des études universitaires de premier et de deuxième cycle ont été entreprises par une douzaine d'employés, principalement des professeurs. Plusieurs d'entre eux se sont également impliqués dans des projets de recherche, de développement ou de transfert d'expertise, ou ont publié des articles à caractère scientifique ou pédagogique.

L'Institut s'est de plus doté d'un environnement propre à un centre d'excellence, notamment en opérant une refonte complète de son site Web, en renouvelant ses infrastructures technologiques, en remplaçant son système téléphonique et, sur un autre plan, en révisant le contenu de sa Déclaration de services aux citoyens. Grâce au soutien financier du gouvernement, l'Institut amorcera également, au cours du prochain exercice, la phase IV de ses travaux de requalification touchant principalement la sécurité des personnes et des lieux de même que la mise à niveau de son équipement pédagogique.

À l'échelle nationale et internationale, le leadership de l'Institut s'est à nouveau affirmé par le renouvellement ou la signature de nouvelles ententes avec des institutions prestigieuses telles que Sofitel World, l'École du Vin de Bordeaux, FERRANDI, l'école française de gastronomie, et Relais & Châteaux. Un premier colloque, organisé par le Centre d'expertise et de recherche dans le cadre des Entretiens Jacques Cartier (France-Québec), sur le thème *Alimentation et santé chez les jeunes*, a accueilli plus de cent participants et conférenciers en provenance de la France, de la Suisse, de l'Ontario et du Québec.

Par ailleurs, l'Institut a connu un rayonnement remarquable avec la visite de personnalités d'envergure internationale : Ferran Adrià, grand chef de cuisine d'origine catalane, Frédéric Bau, de l'École du Grand Chocolat Valrhona en France, Michel Roux, du restaurant étoilé Michelin Le Gavroche de Londres, Annie Féolde, grand chef Relais & Châteaux et copropriétaire du restaurant Enoteca Pinchiorri en Italie, et Hervé This, physico-chimiste français et gastronome bien connu dans le milieu.

Et que dire de l'impact médiatique majeur entraîné par la visite à l'ITHQ de Leurs Altesses Royales le duc et la duchesse de Cambridge, le 2 juillet 2011 ! Grâce au succès remporté par cet événement d'envergure, l'Institut a été sélectionné comme finaliste pour le Prix d'excellence 2012 de l'Administration publique du Québec, dans la catégorie Rayonnement international. Le nom du gagnant sera dévoilé le 14 novembre prochain. Le menu royal, servi au cours de l'été au Restaurant de l'Institut, a de plus permis à ce dernier d'afficher complet pendant plusieurs semaines et de réaliser des revenus sans précédent.

En matière de gouvernance, l'Institut a respecté ses engagements dans le secteur de la vérification interne aussi bien que dans celui de la gestion des risques ou du développement durable, de même qu'en ce qui a trait à sa politique de réduction des dépenses.

En terminant, je tiens à remercier les anciens et les nouveaux membres du conseil d'administration pour leur soutien dans l'avancement des dossiers importants de l'Institut. Mes remerciements vont également aux membres de la direction et à l'ensemble du personnel pour leur rigueur et leur dévouement qui contribuent, année après année, à l'atteinte des objectifs de l'Institut.

La directrice générale,

Lucille Daoust

LUCILLE DAOUST

Déclaration de fiabilité des données de la direction de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Les résultats et les renseignements contenus dans ce rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du comité de direction de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport annuel de gestion et celle des contrôles afférents.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, la vision et les orientations stratégiques de l'Institut. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats comparatifs qui s'y rapportent.

Les soussignés, membres du comité de direction, ont approuvé le présent rapport annuel de gestion. Selon leur jugement et appréciation, l'information qui y est fournie est exacte et fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait le 30 juin 2012.

Les membres du comité de direction,

LUCILLE DAOUST
Directrice générale

PAUL CACCIA
Directeur des communications et des relations publiques et internationales et directeur intérimaire du Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration

GAËTAN DESROSIERS
Directeur exécutif et directeur principal des services administratifs et du contrôle de la qualité

DANIELLE LECLERC
Directrice des ressources humaines

GAÉTANE BEAUCHAMP
Secrétaire générale

JASMIN TANGUAY
Pour Pierre Schetagne
Directeur de l'École de l'Institut

LOUISE CARTIER
Coordonnatrice de la planification et du développement

MARIE-CLAUDE SIMARD
Directrice de l'Hôtel de l'Institut

Montréal, le 9 août 2012

Conseil d'administration

Conformément à l'article 5 de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, ce dernier est administré par un conseil d'administration composé de 11 membres nommés par le gouvernement sur la recommandation du ministre titulaire de l'Institut. Ses membres sont issus de l'industrie touristique, du milieu de l'éducation et du monde des affaires.

1

2

3

4

5

6

1 **M. PAOLO DI PIETRANTONIO, CPA, CA**
Président du conseil d'administration
Président
Hospitalité PDP inc. – Boucherville

2 **M^me^ JOHANNE BLANCHARD, CPA, CA**
Vice-présidente du conseil d'administration et présidente du comité de vérification et de gestion des risques
Directrice des finances
Hôtel Omni Mont-Royal – Montréal

3 **M^me^ LOUISE BEAUCHAMP**
Présidente du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines
Conseillère spécialiste en planification et communications du marketing – Montréal

4 **M^me^ LUCILLE DAOUST**
Directrice générale
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec – Montréal

5 **M. DANIEL DEMERS**
Président et chef des opérations
Ogilvy Montréal – Montréal

6 **M. JEAN-DENIS DUQUETTE**
Administrateur de sociétés – Montréal

7 **L'HONORABLE LIZA FRULLA, C.P.**
Analyste politique
Radio-Canada/CBC/ARTV – Montréal

8 **M. FRANÇOIS HANCHAY***
Directeur général
Casino de Montréal
La société des casinos du Québec – Montréal

9 **M. LOUIS-FRANÇOIS MARCOTTE***
Restaurateur (Cabine M) et animateur – Montréal

10 **M. JACQUES PARISIEN**
Vice-président exécutif et chef de l'exploitation
Astral Media
Président
Astral Radio
Astral Media inc. – Montréal

11 **M^me^ CÉLINE ROUSSEAU**
Présidente
Groupe Compass Québec ltée – LaSalle

M^me^ Gaétane Beauchamp, secrétaire générale de l'Institut, est secrétaire du conseil d'administration depuis le mois de septembre 2005.

Comité de vérification et de gestion des risques

Le Comité de vérification et de gestion des risques – dont le rôle principal est d'assister le conseil d'administration dans l'exercice de ses responsabilités quant à la surveillance du processus d'information financière – est présidé par M^me^ Johanne Blanchard, CPA, CA, directrice des finances à l'Hôtel Omni Mont-Royal. Le comité compte également deux membres externes, soit M^me^ Gisèle Poirier, CPA, CGA, et M. André Saucier, CPA, CGA, directeur exécutif des opérations et des finances au Palais des congrès de Montréal.

*Diplômé de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

7

8

9

10

11

Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines

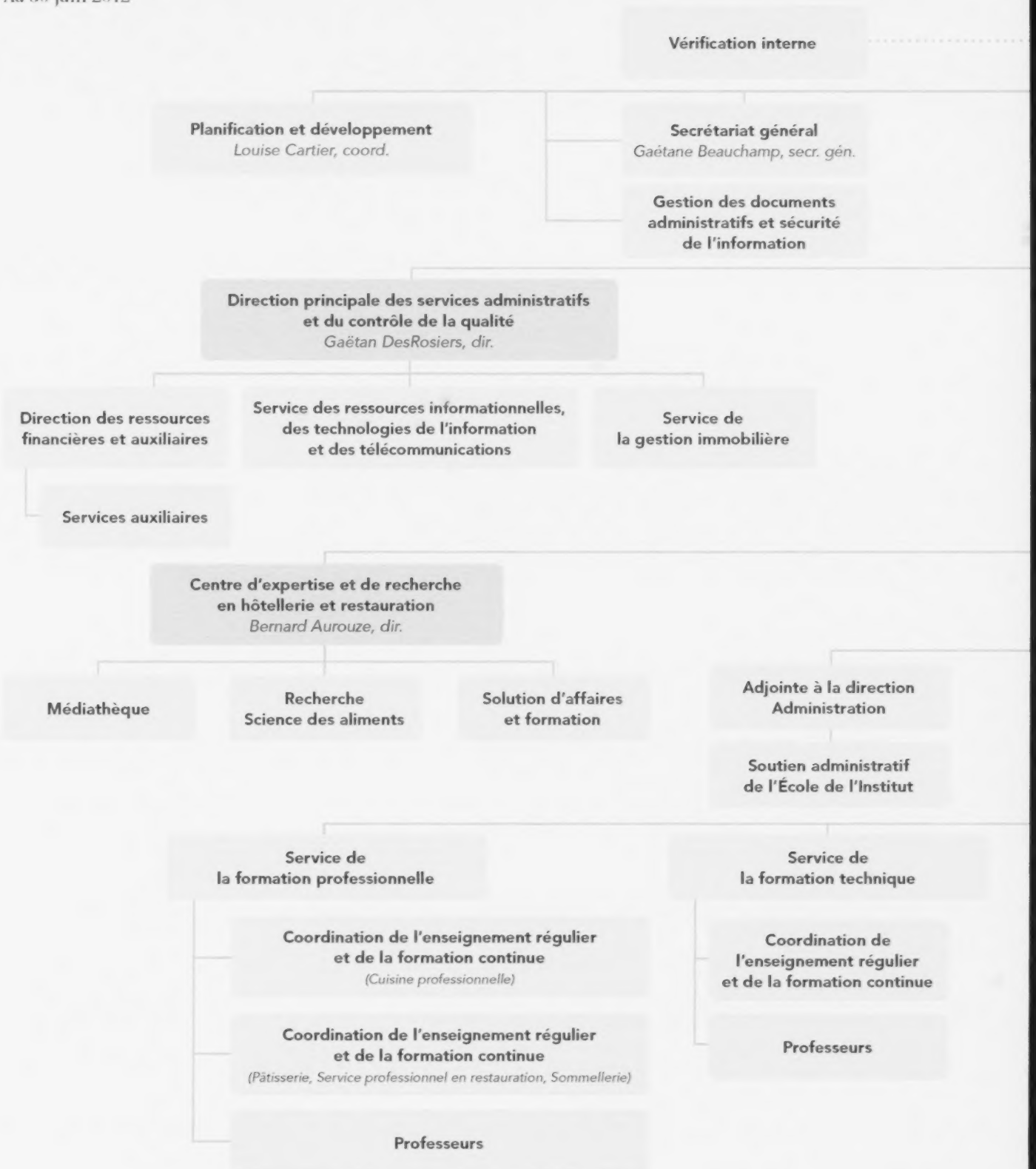
Le Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines – dont le rôle principal est de recommander au conseil d'administration des principes, des règles et des pratiques favorisant une gestion répondant à des critères rigoureux de transparence, d'équité et de responsabilité – est constitué de trois membres du conseil d'administration et est présidé par M^me^ Louise Beauchamp. Le comité compte également deux autres membres du conseil d'administration, soit M^me^ Céline Rousseau et M. Jean-Denis Duquette.

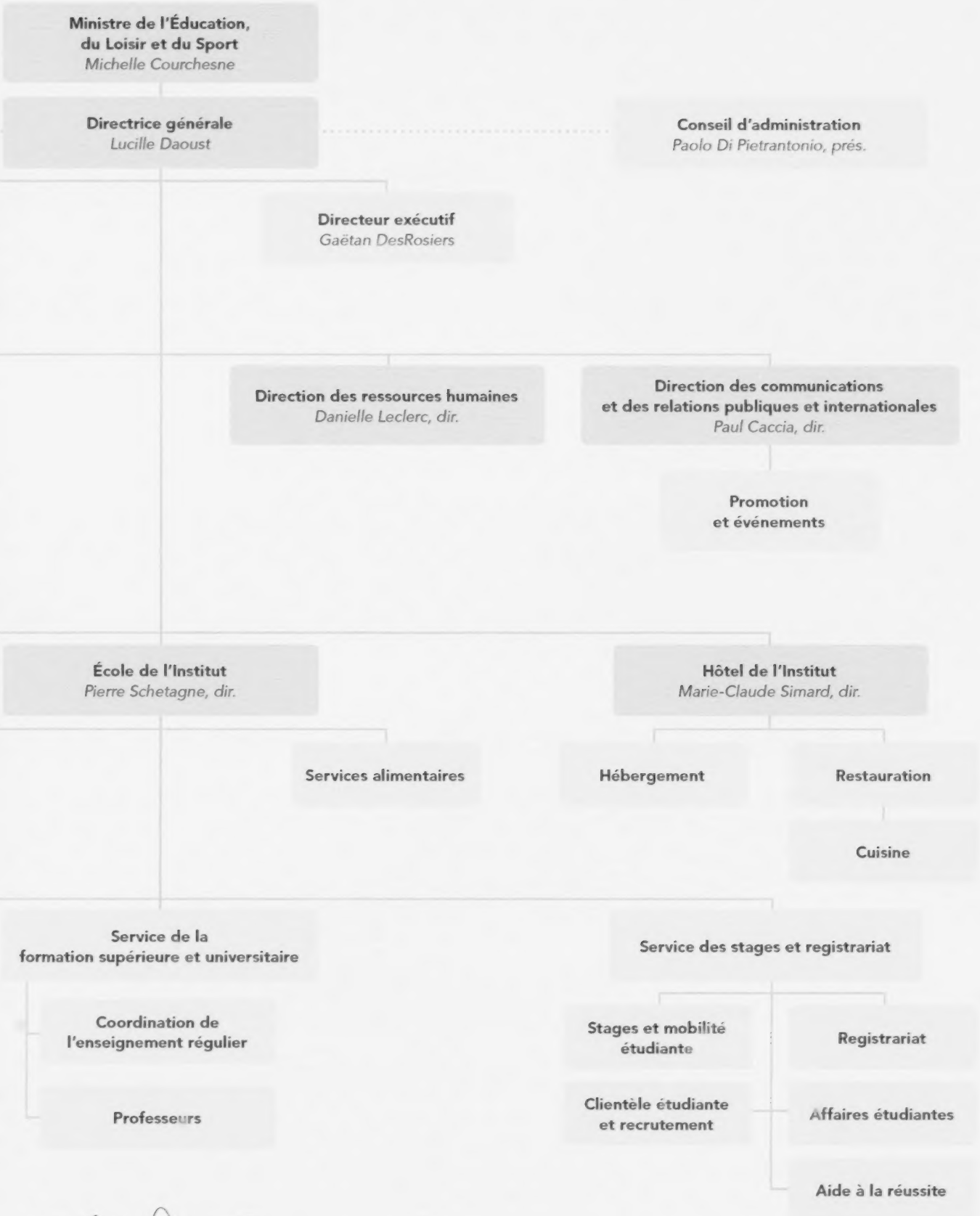
Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration

Les administrateurs de l'Institut sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les principes et les règles du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, adopté le 23 septembre 2010 et diffusé dans le site Web de l'ITHQ, sous la rubrique *Diffusion de l'information*. Les membres du Comité de vérification et de gestion des risques, autres que les administrateurs, y sont également assujettis. Au cours de l'année 2011-2012, l'Institut n'a été saisi d'aucune allégation de manquement aux dispositions de ce code.

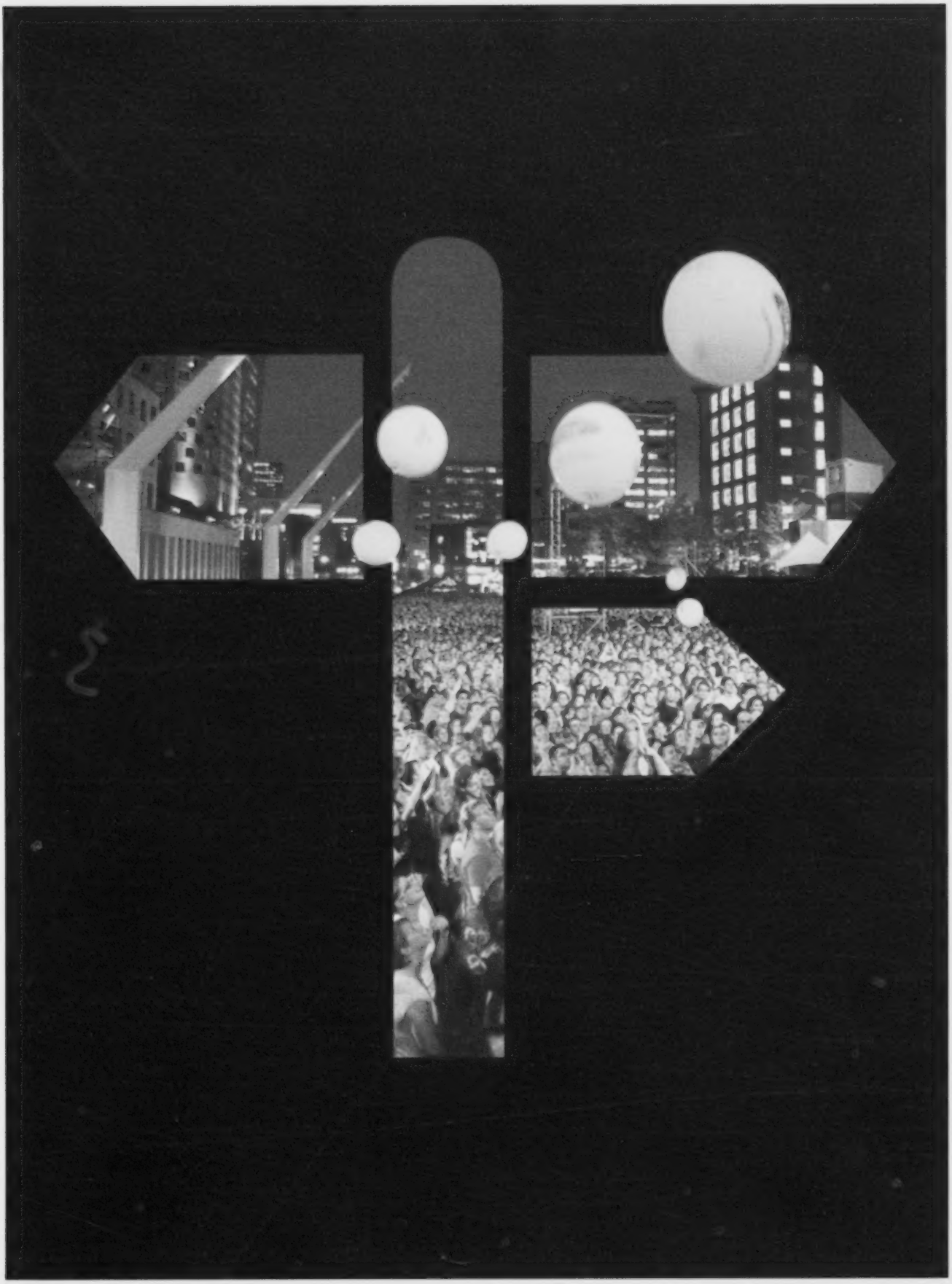
Organigramme

Au 30 juin 2012





LUCILLE DAOUST
Directrice générale



Le contexte particulier et les caractéristiques de l'Institut

Fondé en 1968 à la demande de l'industrie, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec est devenu, en 1988, une société d'État sous la responsabilité directe du ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Mandataire de l'État par sa loi constitutive, l'Institut accomplit sa mission éducative et exploite son volet commercial tout en étant soumis aux orientations et à la réglementation gouvernementale auxquelles sont assujettis les ministères et les organismes publics. Il est administré par un conseil d'administration dont tous les membres sont nommés par le gouvernement du Québec et au sein duquel sa directrice générale détient un siège. Son personnel est régi par la Loi sur la fonction publique.

L'ITHQ est le seul établissement d'enseignement québécois à offrir à la fois des programmes d'enseignement secondaire, collégial et universitaire reliés à ses champs de compétences, des activités de perfectionnement et de la formation continue. Il possède un hôtel commercial et d'application pédagogique de 42 chambres, 2 restaurants, 3 salles de réunions et de banquets ainsi qu'un centre d'expertise et de recherche, ce qui lui confère un statut unique au sein de l'Administration publique et du réseau de l'enseignement. De plus, en tant que propriétaire, l'Institut doit assumer l'entretien et la gestion d'un immeuble de 13 étages (21 000 m^2).

Organisme non budgétaire, ses crédits proviennent d'une subvention d'équilibre du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. L'Institut génère de plus des revenus autonomes représentant environ 22 % de son budget global, grâce à son volet commercial d'hébergement et de restauration ainsi qu'à ses initiatives en matière de formation et de recherche. Il peut de plus compter sur le soutien de sa fondation pour l'octroi de bourses à ses étudiants et pour la réalisation de projets particuliers.

Au cours de l'exercice 2011-2012, l'Institut a achevé l'élaboration de son Plan stratégique 2012-2017 et s'est doté d'un plan tactique annuel par projet comme moyen privilégié de reddition de comptes. Parallèlement à ces outils, un nouveau système de gestion du plan stratégique (GPS) a été conçu et mis à contribution en début d'année. Pour en faciliter la mise à jour périodique et soutenir la rédaction du rapport annuel, d'autres outils de gestion ont été créés, notamment des fiches descriptives pour chacun des indicateurs ainsi qu'un cycle de planification annuelle du comité de direction.

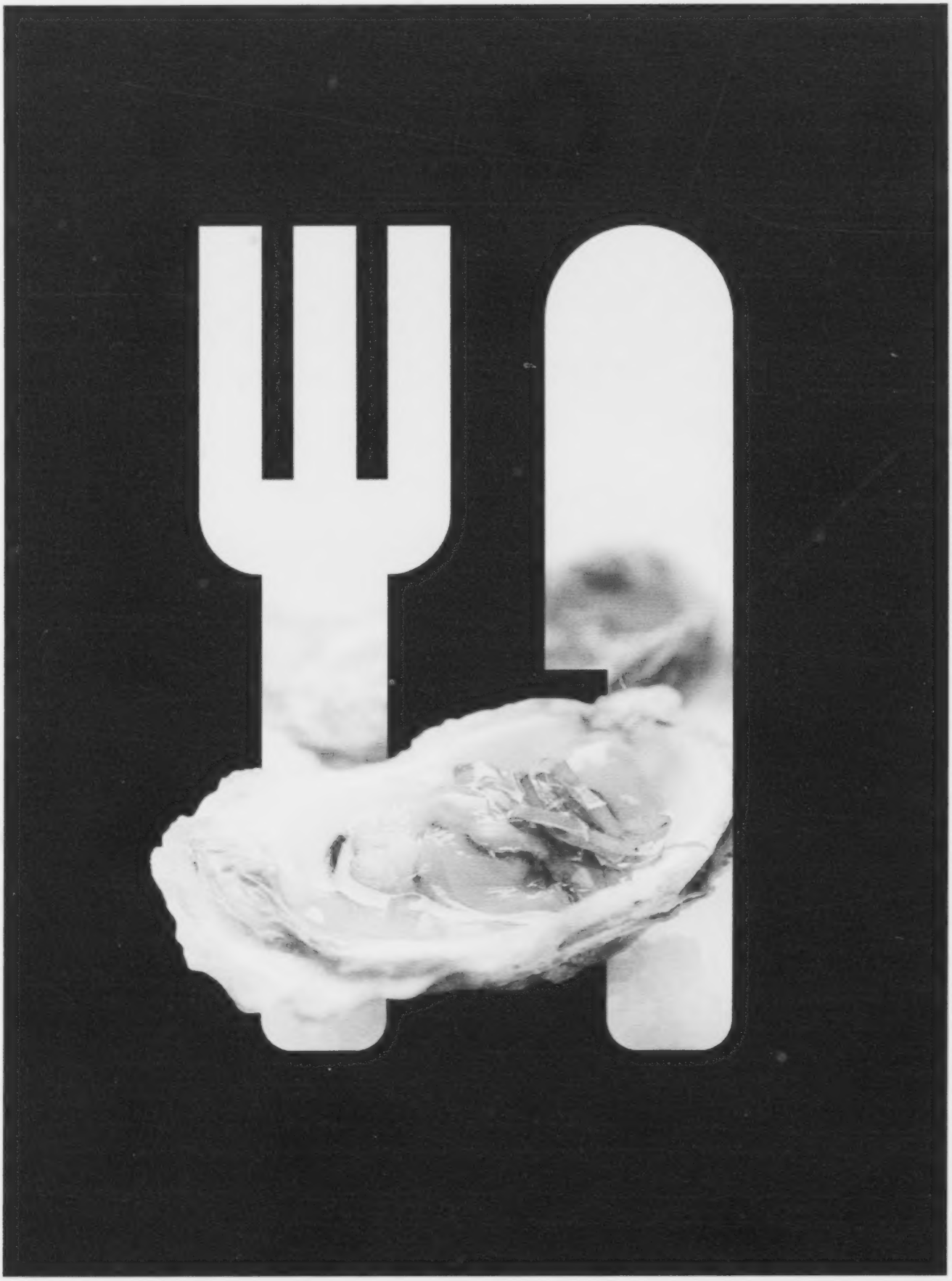
L'exercice 2011-2012, une année de transition entre les planifications stratégiques 2006-2011 et 2012-2017, a permis à l'Institut de jeter les bases de son nouveau plan stratégique, ce dont fait état le présent rapport annuel de gestion.

Sa mission

« L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, comprenant des activités de perfectionnement et de recyclage, de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines. » (LRQ, c. I-13.02)

L'Institut réalise ses mandats conformément aux dispositions contenues dans sa loi constitutive. Quant à sa mission, elle s'énonce en ces termes :

« À titre de centre d'excellence en matière d'enseignement spécialisé en tourisme, en hôtellerie et en restauration, l'Institut mise sur une approche pédagogique distinctive, des activités de recherche appliquée ainsi qu'une collaboration soutenue avec l'industrie, dans le but de former une relève d'avant-garde et les leaders de demain. »



Sa vision

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec... une institution d'envergure internationale!

Identifié comme l'un des fleurons du Québec, l'Institut jouit d'une réputation des plus enviables qui s'appuie sur l'expertise reconnue de ses effectifs et leur solide engagement dans sa quête de l'excellence, et grâce auxquels il peut aspirer à s'élever au rang des établissements d'envergure internationale.

Pour y parvenir et exercer pleinement son rôle de grande école hôtelière sur la scène mondiale, l'Institut se doit d'investir des efforts additionnels dans cinq volets de son organisation :

- En proposant aux étudiants des défis scolaires et professionnels de haut niveau, d'une part par l'entremise de programmes d'études enrichis par la recherche et axés sur les pratiques internationales, et, d'autre part, par une offre de formation de niveau universitaire plus étoffée et un développement accru de la mobilité de ses étudiants partout dans le monde;
- En favorisant une diversité culturelle riche au sein de son organisation, en attirant et en recrutant davantage de candidats étrangers et d'étudiants issus des nouveaux arrivants;
- En étant davantage présent sur la scène internationale afin que ses effectifs, et plus particulièrement ses professeurs, puissent s'enrichir au contact de leurs pairs d'ailleurs dans le monde; en encourageant les échanges d'enseignants, l'accueil d'experts invités, la participation active de l'Institut au sein de réseaux de recherche, de grands débats, de projets et de missions éducatives ou économiques, ainsi que l'organisation de séminaires ayant une portée mondiale;
- En consolidant ses liens avec des écoles hôtelières, des associations sectorielles et des entreprises reconnues à l'échelle internationale, et en misant davantage sur ses relations avec le réseau de diplômés de l'Institut;
- En obtenant une reconnaissance à titre de pôle de formation d'une main-d'œuvre hautement qualifiée et apte à exercer un leadership positif au sein de l'industrie; en participant à davantage de concours internationaux et en obtenant d'autres reconnaissances officielles de la part d'organismes reconnus mondialement.

Résultats de la Déclaration de services aux citoyens

Au cours du présent exercice, l'Institut a revu sa Déclaration de services aux citoyens (DSC) en fonction de ses trois types de clientèles – les étudiants, les intervenants de l'industrie et le grand public – et des services offerts à chacune d'elles. Dans cette DSC, il s'est engagé à accueillir ses clientèles et à leur répondre avec courtoisie, diligence et respect, à traiter toute demande de renseignement de façon confidentielle et à prendre des décisions impartiales, le cas échéant.

Ainsi, toute demande d'information écrite adressée à l'Institut donne lieu à un retour d'appel dans un délai de deux jours ouvrables et à une réponse dans un délai de dix jours ouvrables. Au cours de l'année 2011-2012, l'Institut a répondu à la totalité de ses 2 605 demandes écrites et de ses 1 105 demandes téléphoniques à l'intérieur des délais prescrits.

Par ailleurs, afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins de ses clientèles, l'Institut s'est fixé comme objectifs stratégiques :

- de réviser ses pratiques organisationnelles dans une perspective d'amélioration de la qualité de ses services;
- d'évaluer le taux de satisfaction de ses clientèles externes, incluant ses étudiants;
- de maintenir le taux de satisfaction annuel de ses clientèles à 85 % ou plus (voir les résultats obtenus en 2011-2012, à la page 66).

Un comité d'accueil, constitué de représentants des diverses unités administratives, a eu pour mandat de revoir l'accueil des clientèles, tant en personne qu'au téléphone. Des améliorations possibles ont été recensées et seront mises en application graduellement au cours des prochaines années.

Afin de mettre en service le nouveau système téléphonique, son arborescence a été entièrement revue dans le but de faciliter les communications et d'améliorer la qualité des services. Cette nouvelle structure téléphonique s'inspire de la refonte du site Web qui est structuré en fonction des besoins des clientèles.

Plaintes

Dans un processus d'amélioration continue de la qualité de ses services, l'Institut s'est doté de lignes directrices en ce qui concerne le traitement uniforme des plaintes qui lui sont adressées.

- Quatorze communications écrites ou verbales de clients ou de citoyens ont été traitées dans un délai moyen de trois jours ouvrables;
- Neuf plaintes écrites étaient recevables;
- Deux communications qui ne concernaient pas l'ITHQ ont été redirigées vers des tiers;
- Aucune plainte ne concernait les engagements exprimés dans la Déclaration de services aux citoyens.

Résultats de la planification stratégique

Tableau synthèse du Plan stratégique 2012-2017

ENJEU 1 La qualité supérieure de l'expertise : un incontournable.

Orientation 1
Affirmer le leadership de l'Institut dans ses domaines d'expertise.

AXE D'INTERVENTION	L'empreinte de l'Institut dans son milieu et à l'international		
OBJECTIF 1.1	Promouvoir ses domaines d'expertise prioritaires, dans le cadre d'un nouveau positionnement.		
INDICATEUR 1.1.1	Actions structurantes réalisées afin d'atteindre l'objectif.		
	CIBLES	**RÉSULTATS 2011-2012**	**PAGE**
	Choix des domaines d'expertise prioritaires, d'ici septembre 2012.	S. O.	24
	Définition des orientations institutionnelles au regard de chacun de ces domaines, d'ici décembre 2012.	S. O.	24
	Identification des possibilités de développement de nouveaux programmes d'études supérieures spécialisées, d'ici juin 2013.	S. O.	24
	Définition de la stratégie de positionnement de l'Institut, d'ici juin 2013.	S. O.	24
	Mise en œuvre de la stratégie de positionnement de l'Institut, d'ici juin 2014.	S. O.	24

AXE D'INTERVENTION	Des expertises de pointe et de calibre international		
OBJECTIF 1.2	Favoriser l'émulation du corps professoral ainsi que le développement continu de son expertise.		
INDICATEUR 1.2.1	Nombre de professeurs impliqués dans des travaux du Centre d'expertise et de recherche (CER), la production de communications ou des activités de perfectionnement reliés à ses domaines d'expertise prioritaires.		
	CIBLE	**RÉSULTAT 2011-2012**	**PAGE**
	Augmentation annuelle de 15 %, à partir de juin 2013.	S. O.	26
OBJECTIF 1.3	Soutenir la recherche dans ses domaines d'expertise prioritaires, et ce, en vue du transfert de nouveaux savoirs auprès des enseignants et des entreprises québécoises.		
INDICATEUR 1.3.1	Nombre d'heures allouées à des travaux de recherche et de veille reliés à ses domaines d'expertise prioritaires.		
	CIBLE	**RÉSULTAT 2011-2012**	**PAGE**
	Augmentation de 20 %, d'ici juin 2017.	S. O.	27
INDICATEUR 1.3.2	Nombre de communications réalisées par les professeurs et les experts de l'ITHQ, en vue de diffuser les résultats de leurs travaux de recherche.		
	CIBLE	**RÉSULTAT 2011-2012**	**PAGE**
	Deux communications par projet de recherche.	Cible dépassée	27

AXE D'INTERVENTION	Une offre de formation qui s'inspire des pratiques internationales

OBJECTIF 1.4 Signer des ententes structurantes avec des organisations tant locales qu'internationales, et ce, au bénéfice de l'enseignement et de la recherche.

INDICATEUR 1.4.1 Nombre de nouvelles ententes signées.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012	PAGE
Une nouvelle entente annuelle, à partir de 2012-2013.	S. O.	30

OBJECTIF 1.5 Accroître l'attraction de l'Institut auprès des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec.

INDICATEUR 1.5.1 Taux de représentation des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec, parmi la clientèle étudiante.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012	PAGE
5 % de la clientèle étudiante, en 2016-2017.	3,31 %	36

OBJECTIF 1.6 Assurer l'enrichissement des programmes d'études afin d'en maintenir le caractère distinctif et d'avant-garde.

INDICATEUR 1.6.1 Nombre de programmes d'études évalués.

CIBLE	RÉSULTATS 2011-2012	PAGE
Révision de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIÉA) et de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIÉP), d'ici septembre 2012.	S. O.	39
Deux programmes évalués annuellement, à partir de 2012-2013.	S. O.	39

INDICATEUR 1.6.2 Nombre de professeurs, d'experts ou de conférenciers de renommée nationale ou internationale invités par l'Institut.

CIBLES	RÉSULTATS 2011-2012	PAGE
Dix invités de renommée nationale, par année.	Cible dépassée	40
Deux invités de renommée internationale, par année.	Cible dépassée	40

INDICATEUR 1.6.3 Taux de satisfaction des étudiants, des diplômés et des entreprises qui les accueillent.

CIBLES	RÉSULTATS 2011-2012	PAGE
Étudiants : taux annuel égal ou supérieur à 85 %.	Cible dépassée	42
Diplômés et entreprises qui les accueillent : définition des critères de mesure.		
Première mesure effectuée d'ici juin 2013.	S. O.	42
Deuxième mesure effectuée et écart positif observé, d'ici juin 2017.	S. O.	42

Orientation 2
Diplômer des professionnels recherchés par l'industrie en raison de leurs compétences élevées.

AXE D'INTERVENTION	L'adaptation et l'originalité des stratégies éducatives		
OBJECTIF 2.1	Améliorer la réussite scolaire et le cheminement professionnel de ses diverses clientèles étudiantes, en innovant sur le plan des services et des pratiques pédagogiques.		
INDICATEUR 2.1.1	Nombre de mesures mises en place.		
	CIBLE	**RÉSULTAT 2011-2012**	**PAGE**
	Deux mesures annuelles, par ordre d'enseignement.	S. O.	45
INDICATEUR 2.1.2	Taux de persévérance des étudiants.		
	CIBLE	**RÉSULTAT 2011-2012**	**PAGE**
	Augmentation de 10 % du taux de persévérance, d'ici juin 2017.	S. O.	47
INDICATEUR 2.1.3	Taux de diplomation des étudiants.		
	CIBLES	**RÉSULTATS 2011-2012**	**PAGE**
	Programmes réguliers de l'ordre secondaire : D'ici juin 2017, augmentation de 9 % du taux de diplomation, et ce, deux ans après les délais prescrits.	S. O.	48
	Programmes réguliers de l'ordre collégial : D'ici juin 2017, augmentation de15 % du taux de diplomation, et ce, deux ans après les délais prescrits.	S. O.	48
	Programmes réguliers de l'ordre universitaire : D'ici juin 2017, augmentation de 5 % du taux de diplomation, et ce, dans les délais prescrits.	S. O.	48
	Programmes de formation continue : Maintien du taux de diplomation dans les délais prescrits.	S. O.	48
INDICATEUR 2.1.4	Taux de diplômés en emploi ou aux études en rapport avec leur formation à l'Institut.		
	CIBLES	**RÉSULTATS 2011-2012**	**PAGE**
	Définition des critères de mesure et première mesure effectuée d'ici juin 2013.	S. O.	48
	Deuxième mesure effectuée et écart positif observé d'ici juin 2017.	S. O.	48

AXE D'INTERVENTION	Un programme de formation à valeur ajoutée		
OBJECTIF 2.2	Intensifier les activités d'apprentissage réalisées à l'Hôtel et au Centre d'expertise et de recherche de l'Institut, de même que les stages en entreprise ou dans des écoles partenaires de l'Institut, au Québec ou à l'étranger.		
INDICATEUR 2.2.1	Nombre d'étudiants impliqués dans les activités de l'Hôtel et du Centre d'expertise et de recherche de l'Institut.		
	CIBLE	**RÉSULTAT 2011-2012**	**PAGE**
	Augmentation annuelle de 5 % du nombre d'étudiants.	S. O.	49
INDICATEUR 2.2.2	Nombre de modèles d'alternance travail-études évalués.		
	CIBLE	**RÉSULTAT 2011-2012**	**PAGE**
	Deux modèles par année.	S. O.	50

Orientation 3
Viser une performance optimale grâce à la quête de l'excellence au quotidien.

AXE D'INTERVENTION La valorisation des ressources et des services

OBJECTIF 3.1 Adapter ses pratiques en matière de gestion des ressources humaines, à l'appui d'un environnement de travail attrayant et stimulant.

INDICATEUR 3.1.1 Nombre de nouvelles mesures mises en œuvre au regard de la rétention et de la mobilisation des employés, de même que de l'attraction et de l'intégration de nouveaux effectifs.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012	PAGE
Une mesure par année.	Cible dépassée	55

OBJECTIF 3.2 Créer, en tant que propriétaire d'immeuble, un environnement propice à la réalisation efficace d'activités propres à un centre d'excellence.

INDICATEUR 3.2.1 Actions structurantes mises en place afin d'atteindre l'objectif visé.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012	PAGE
Deux actions annuelles, à partir de 2012-2013.	Cible dépassée	59

OBJECTIF 3.3 Réviser ses pratiques organisationnelles dans une perspective d'amélioration de la qualité des services et d'optimisation des revenus.

INDICATEUR 3.3.1 Nombre de pratiques organisationnelles révisées et ayant des retombées positives, en termes de réduction des coûts et d'augmentation des revenus.

CIBLES	RÉSULTATS 2011-2012	PAGE
Six pratiques révisées annuellement.	Cible dépassée	62
Développement et implantation d'un tableau de bord intégrant des indicateurs de performance institutionnels, d'ici août 2012.	Cible atteinte	62

INDICATEUR 3.3.2 Taux de satisfaction des clientèles externes.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012	PAGE
Taux annuel égal ou supérieur à 85 %.	Cible atteinte	66

ENJEU 1
La qualité supérieure de l'expertise : un incontournable.

Orientation 1
Affirmer le leadership de l'Institut dans ses domaines d'expertise.

AXE D'INTERVENTION
L'empreinte de l'Institut dans son milieu et à l'international

Objectif 1.1
Promouvoir ses domaines d'expertise prioritaires, dans le cadre d'un nouveau positionnement.

Les exigences et la complexité d'un secteur économique en pleine croissance, le tourisme, interpellent directement l'Institut qui vise à exercer un leadership important et à s'élever au rang des établissements d'envergure internationale. Il s'est donc engagé à identifier parmi ses domaines d'intérêt ceux qu'il considère comme prioritaires afin de développer une expertise de pointe dans un nombre limité de champs de compétences et ainsi soutenir plus étroitement les entreprises touristiques dans leur quête de compétitivité.

Indicateur 1.1.1
Actions structurantes réalisées afin d'atteindre l'objectif.

CIBLES	RÉSULTATS 2011-2012
Choix des domaines d'expertise prioritaires, d'ici septembre 2012.	S. O.
Définition des orientations institutionnelles au regard de chacun de ces domaines, d'ici décembre 2012.	S. O.
Identification des possibilités de développement de nouveaux programmes d'études supérieures spécialisées, d'ici juin 2013.	S. O.
Définition de la stratégie de positionnement de l'Institut, d'ici juin 2013.	S. O.
Mise en œuvre de la stratégie de positionnement de l'Institut, d'ici juin 2014.	S. O.

Identification des domaines d'expertise prioritaires

Le pivot du Plan stratégique 2012-2017 est l'identification des domaines d'expertise prioritaires de l'Institut. Six domaines potentiels ont été étudiés afin d'identifier les besoins non comblés de l'industrie auxquels l'ITHQ pourrait répondre par des activités de recherche et des formations de pointe. À cet effet, des consultations élargies ont été menées auprès de son personnel et de son conseil d'administration, et ont été complétées par des recherches documentaires approfondies. Cette démarche d'identification des domaines d'expertise prioritaires prendra fin en septembre 2012.

Développement du domaine Restauration et santé

Au terme du financement pendant trois années du projet La santé au menu par Québec en forme, l'Institut s'est engagé à poursuivre ses initiatives en matière de restauration santé et à affirmer son leadership dans ce domaine, au moyen de :

- formations créditées ou non créditées;
- recherches universitaires;
- transfert d'expertise.

Le Centre d'expertise et de recherche de l'ITHQ (CER) travaille d'ailleurs à définir son offre de service en matière de restauration santé.

Du côté de l'École de l'Institut, la mise au point d'une gamme de formations structurantes est déjà amorcée depuis 2010. À titre d'exemple, le programme de formation Gestion de recettes et de menus santé, conçu par l'ITHQ pour La santé au menu, a aidé les employés des services alimentaires d'un centre hospitalier de Montréal à réussir leur virage santé.

AXE D'INTERVENTION
Des expertises de pointe et de calibre international

Objectif 1.2
Favoriser l'émulation du corps professoral ainsi que le développement continu de son expertise.

Indicateur 1.2.1
Nombre de professeurs impliqués dans des travaux du Centre d'expertise et de recherche (CER), la production de communications ou des activités de perfectionnement reliés à ses domaines d'expertise prioritaires.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Augmentation annuelle de 15 %, à partir de juin 2013.	S. O.

Au cours de l'exercice 2011-2012, 29 professeurs ont participé à des projets de recherche menés par le CER ou d'autres services, et ce, sans égard aux domaines d'expertise prioritaires de l'Institut puisque ceux-ci ne seront identifiés qu'au début de l'année 2012-2013.

Participation de professeurs à des projets de recherche, de développement ou de transfert d'expertise

Projets de recherche
- Santé au menu : 6 professeurs
- Hydro-Québec : 1 professeur

Développement de programmes de formation
- Guide touristique de Montréal (attestation d'études collégiales) : 2 professeurs
- Formation supérieure en gestion d'événements : 2 professeurs
- Formation en ligne pour les agents de voyages et conception du manuel d'accompagnement : 2 professeurs
- Amélioration de l'offre des services alimentaires du CHUM : 1 professeur
- Chantier du nouveau programme intégré en service et sommellerie de restaurant : 2 professeurs
- Hygiène et salubrité alimentaire : 1 professeur

Autre mandat
- Projet de restructuration de l'École hôtelière d'Haïti : 3 professeurs

Communications écrites
- Rédaction d'articles pour la section du CER dans le site Web de l'Institut : 4 professeurs

Encouragement à mener des études doctorales

Une étude a permis d'identifier différentes avenues permettant d'augmenter le nombre de professeurs titulaires d'un doctorat. Plusieurs mesures devront être mises en œuvre afin de concrétiser cette volonté dans l'avenir.

En 2011-2012 :

- 2 professeurs détenaient un doctorat;
- 2 professeurs et 1 employée professionnelle poursuivaient des études doctorales.

Perfectionnement des professeurs

- Séjour à l'étranger en vue de la signature de deux nouvelles ententes (Éducation internationale et École du Vin de Bordeaux) : 4 professeurs

Objectif 1.3

Soutenir la recherche dans ses domaines d'expertise prioritaires, et ce, en vue du transfert de nouveaux savoirs auprès des enseignants et des entreprises québécoises.

Indicateur 1.3.1

Nombre d'heures allouées à des travaux de recherche et de veille reliés à ses domaines d'expertise prioritaires.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Augmentation de 20 %, d'ici juin 2017.	S. O.

L'ITHQ commencera à comptabiliser cet indicateur au cours du prochain exercice, alors que ses domaines d'expertise prioritaires auront été identifiés.

Indicateur 1.3.2

Nombre de communications réalisées par les professeurs et les experts de l'ITHQ, en vue de diffuser les résultats de leurs travaux de recherche.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Deux communications par projet de recherche.	Cible dépassée

Recherche intitulée *Entrepreneuriat et restauration indépendante dans le contexte québécois*

- Présentation de l'étude de cas à l'International Conference on Hospitality & Leisure Applied Research (Lyon, France, juillet 2011)
- Présentation d'une affiche scientifique réalisée par un professeur de l'ITHQ dans le cadre de sa recherche doctorale
- Article rédigé par l'auteur de l'étude sous le titre *Groupe d'achat pour restaurant* dans la revue *Hôtels, Restaurants & Institutions* (automne 2011)

Gestion des services alimentaires des Résidences EnHarmonie

- Présentation de l'étude de cas au congrès annuel de l'Association des sciences administratives du Canada (Montréal, juillet 2011)

Étude de faisabilité sur l'implantation d'un centre récréotouristique dans le secteur du lac Opémisca, à la Baie James

- Présentation de cette étude réalisée pour la Corporation de développement économique de Chapais (Chibougamau, septembre 2011)
- Présentation des enjeux du projet en termes de développement durable lors du colloque annuel du CER (Montréal, juin 2012)

Étude d'Hydro-Québec sur la gestion des services alimentaires et d'hébergement en zones éloignées

- Présentation dans le cadre du congrès annuel de l'Association des sciences administratives du Canada (St-Jean de Terre-Neuve, juin 2012) et remise du prix Mention honorable aux deux professeurs impliqués dans ce projet
- Présentation lors du colloque annuel organisé par le CER (Montréal, juin 2012)

Projet La santé au menu

- Présentation dans le cadre du Rendez-vous annuel de Québec en forme au Centre des sciences de Montréal (septembre 2011)
- Publication du *Guide de la pomme de terre frite*, produit pour la Fédération des producteurs de pommes de terre du Québec, imprimé en 23 000 exemplaires et encarté dans les revues *Hôtels, Restaurants & Institutions* et *ARQ Info* ou distribué dans les arénas du Québec (novembre 2011)
- Présentation d'une affiche scientifique lors du colloque intitulé *Partage d'innovations en tourisme durable* (Toronto, mars 2012)
- Publication du guide *Le menu pour enfants* (mai 2012)
- Publication du guide *Choisir le bon mode de cuisson* (juin 2012)

Autres activités de communication et de diffusion des savoirs

Lancement des Wiki Gestion
Organisation de deux rencontres d'échange et de réflexion dans le domaine de la gestion, réunissant des étudiants et des professeurs de différents programmes de l'Institut.

Thèmes abordés :

- *La gastronomie* (28 novembre et 5 décembre 2011)
- *L'utilisation des cas comme outils pédagogiques* (15 et 22 mars 2012)

Symposium touristique 2012 sur le thème des ressources humaines
Présentation du diagnostic sectoriel des besoins de formation en hôtellerie et restauration dans le Nord du Québec et à la Baie James (Chibougamau, mars 2012)

24e édition des Entretiens Jacques Cartier
Organisation du colloque intitulé *Alimentation et santé chez les jeunes*, regroupant des membres de la communauté scientifique francophone du Québec, de l'Ontario, de la France et de la Suisse (Montréal, octobre 2011)

Comités de travail national et international sur le développement des compétences

- Participation tout au long de l'année à des consultations en ligne du groupe de recherche du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme sur l'*International Food and Beverage Management Competency Standard*
- Participation à des consultations en ligne, à titre de représentant pour le Canada, au comité-conseil de l'International Events Qualifications Framework

Concours de cas
Participation de trois professeurs (un entraîneur des équipes de l'ITHQ et deux membres du jury) à une compétition entre universitaires à la Ted Rogers School of Management de l'Université Ryerson, lors du Colloque Ryerson – ESG UQAM intitulé *Partage d'innovations en tourisme durable* (Toronto, mars 2012)

AXE D'INTERVENTION
Une offre de formation qui s'inspire des pratiques internationales

Objectif 1.4
Signer des ententes structurantes avec des organisations tant locales qu'internationales, et ce, au bénéfice de l'enseignement et de la recherche.

Indicateur 1.4.1
Nombre de nouvelles ententes signées.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Une nouvelle entente annuelle, à partir de 2012-2013.	S. O.

Analyse des protocoles d'entente existants

Les 163 ententes signées au cours des dernières années ont été recensées et catégorisées selon leur contenu et les objectifs qu'elles visent. À la suite de leur analyse, elles seront classées selon les priorités du plan stratégique, en lien avec les domaines d'expertise prioritaires de l'Institut.

Renouvellement d'ententes

Association Relais & Châteaux

- Renouvellement du partenariat pédagogique en appui au programme Hautes Études en gestion hôtelière internationale;
- Réalisation d'un plan quinquennal en vue du recrutement d'étudiants étrangers.

Nouvelles ententes

Sofitel World

- L'ITHQ est l'une des quinze écoles hôtelières dans le monde choisies par cette importante chaîne hôtelière française de luxe pour participer à son programme de perfectionnement *School of Excellence*;
- Il est également la seule école de gestion hôtelière en Amérique du Nord à avoir accès à ce programme;
- Deux étudiants de l'ITHQ font partie des trente jeunes que Sofitel World recrute annuellement.

École du Vin de Bordeaux (ÉVB)

- L'ÉVB est reconnue comme l'un des plus prestigieux établissements d'enseignement de la sommellerie dans le monde;
- L'ITHQ est le 2e organisme canadien, après la Société des alcools du Québec, à avoir conclu un partenariat avec l'ÉVB et l'un des 33 établissements d'enseignement dans le monde à avoir ce privilège;
- Deux professeurs de l'ITHQ ont été agréés par l'ÉVB à la suite d'une formation de cinq jours; ils peuvent maintenant former les étudiants de Sommellerie professionnelle et de programmes d'études connexes;
- L'ÉVB fournit le matériel didactique servant aux formations données par l'Institut.

FERRANDI, l'école française de gastronomie

- L'entente vise à intensifier la collaboration entre les deux écoles sur le plan pédagogique et à édicter de nouvelles règles de fonctionnement lors d'échanges de services;
- Une étude de faisabilité est en cours relativement à la conception d'un programme de formation supérieure menant à une double diplomation en gestion de la restauration.

Nouvelle adhésion

Depuis novembre 2011, l'Institut est membre auxiliaire d'Éducation internationale, une coopérative de services de développement et d'échanges en éducation. Cette nouvelle adhésion permet à l'ITHQ d'obtenir :

- des subventions pour ses étudiants en formation professionnelle;
- de l'aide financière pour le développement professionnel hors Québec de ses professeurs et de ses gestionnaires (cours, stages ou visites d'entreprises accueillant des stagiaires);
- la possibilité pour ses étudiants, ses professeurs et ses gestionnaires de développer des projets à l'étranger financés par des bailleurs de fonds internationaux.

L'aide financière totale fournie par Éducation internationale en 2011-2012 s'élève à 62 450 $, remis à 45 étudiants et à 2 professeurs.

Plan de formation pour La santé au menu

Dans le cadre de l'entente entre l'ITHQ et l'organisme subventionnaire Québec en forme et à la demande de ce dernier, un plan de formation intégré a été élaboré et ajouté au projet La santé au menu.

- Objectif visé : former des relayeurs dans toutes les régions du Québec;
- Clientèle ciblée : intervenants en restauration santé et agents de changement (nutritionnistes œuvrant en santé publique, élus municipaux, administrateurs d'écoles, de centres hospitaliers ou de colonies de vacances, parents et restaurateurs);
- Contenu : six ateliers de formation non crédités;
- Déploiement prévu en 2012-2013 (actuellement sous la forme de projets pilotes).

Offre de formation 2011-2012
Programmes *Signature ITHQ*

ENSEIGNEMENT RÉGULIER (temps plein)	COURS (heures)	STAGE (heures)
Formation professionnelle (secondaire)		
DEP en cuisine (5311)		
Cuisine professionnelle	1 111	525
Cuisine professionnelle italienne	1 260	525
Cucina Italiana ITHQ – Alma, La Scuola Internazionale di Cucina Italiana	1 551	880
ASP en cuisine du marché (5324)		
Formation supérieure en cuisine	675	560
DEP en pâtisserie (5297)		
Pâtisserie professionnelle	1 161	495
DEP en service de la restauration (5293)		
Service professionnel en restauration	1 104	84
ASP en sommellerie (5314)		
Sommellerie professionnelle	366	84
Formation technique (collégial)		
DEC en techniques de tourisme (414.A0)		
Gestion touristique	2 610	740
DEC en techniques de gestion hôtelière (430.A0)		
Gestion en hôtellerie internationale	2 530	1 245
DEC en gestion d'un établissement de restauration (430.B0)		
Gestion appliquée en restauration	2 625	990
Cheminement ITHQ – Collège Montmorency*	2 565	1 005
Parcours de continuité DEP en cuisine/DEC en gestion d'un établissement de restauration ITHQ – Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île	2 112	990
Formation supérieure et universitaire		
Hautes Études en gestion hôtelière internationale (HEG.01) En collaboration avec Relais & Châteaux	1 350	1 540
Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM – ITHQ*		
Concentration Gestion hôtelière et de restauration (7317) Option cheminement DEC/Bac	1 215	400
Concentration Gestion des organisations et des destinations touristiques (7307) Option cheminement DEC/Bac	1 350	400

FORMATION CONTINUE (temps partiel)	**COURS** (heures)	**STAGE** (heures)
Formation professionnelle (secondaire)		
Analyse sensorielle des vins du monde (ASM 01)	270	S. O.
Découverte du vin I (DDV.01)	80	S. O.
Découverte du vin II (DDV.02)	185	S. O.
Service de bar (010.CS)*	80	S. O.
WSET® *Level 2 Award in Wines and Spirits* *Wine and Spirit Certificate*	40	S. O.
Formation technique (collégial)		
AEC Coordination d'événements et de congrès ITHQ – MPI (LCL.1G)	450	150
AEC Superviseur en hôtellerie ITHQ – AHQ (formation à distance) (LJA.1M)	225	S. O.
AEC Gestion de restaurant (formation à distance) (LJA.14)	180	S. O.
AEC Guide touristique de Montréal (LCL.28) Montréal *Tourist Guide* ITHQ – Ville de Montréal	240	S. O.
Formation supérieure et universitaire		
Formation supérieure en gestion d'événements ITHQ – IDÉ (FSG.01)	225	S. O.

*Programme ne faisant pas partie de la gamme *Signature ITHQ*.

États des admissions 2011-2012

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE		NOUVELLES DEMANDES D'ADMISSION	ADMIS PAR L'ITHQ	INSCRITS[1]
Automne 2011				
5311	Cuisine : Cuisine professionnelle	249	57	51
5311	Cuisine : Cuisine professionnelle italienne	34	19	17
5293	Service de la restauration : Service professionnel en restauration	53	37	31
5297	Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle	214	42	34
Sous-total		**550**	**155**	**133**
Hiver 2012				
5311	Cuisine : *Cucina Italiana*	47	18	16
5311	Cuisine : Cuisine professionnelle	184	55	51
5293	Service de la restauration : Service professionnel en restauration	38	18	17
5297	Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle	175	17	17
5314	Sommellerie : Sommellerie professionnelle	30	19	18
5324	Cuisine du marché : Formation supérieure en cuisine	38	17	15
Sous-total		**512**	**144**	**134**
TOTAL		1 062	299	267

ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL		NOUVELLES DEMANDES D'ADMISSION	ADMIS PAR L'ITHQ	INSCRITS[1]
Automne 2011				
414.A0	Techniques de tourisme : Gestion touristique	120	80	58
430.A0	Techniques de gestion hôtelière : Gestion en hôtellerie internationale	282	81	67
430.B0	Gestion d'un établissement de restauration : Gestion appliquée en restauration	154	82	67
430.B0	Gestion d'un établissement de restauration : Cheminement ITHQ – Collège Montmorency	69	41	32
TOTAL		625	284	224

1. Candidats ayant accepté l'offre d'admission de l'ITHQ (à la date de déclaration du MELS).
2. Formation non offerte en 2011-2012.
3. Programme d'études supérieures de l'ITHQ.

ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL (AEC)	NOUVELLES DEMANDES D'ADMISSION	ADMIS PAR L'ITHQ	INSCRITS[1]
Automne 2011			
LJA.1M Superviseur en hôtellerie ITHQ – AHQ	S. O.	S. O.	S. O.
LJA.14 Gestion de restaurant	28	15	15
LCL.1G Coordination d'événements et de congrès ITHQ – MPI	38	30	30
LJA.1T Gestion de recettes et de menus santé	S. O.	S. O.	S. O.
LJA.16 Conseiller en vin accrédité ITHQ – SAQ	S. O.	S. O.	S. O.
Sous-total	**66**	**45**	**45**
Hiver 2012			
LJA.1M Superviseur en hôtellerie ITHQ – AHQ[2]	S. O.	S. O.	S. O.
LJA.14 Gestion de restaurant	S. O.	S. O.	S. O.
LCL.1G Coordination d'événements et de congrès ITHQ – MPI	S. O.	S. O.	S. O.
LJA.1T Gestion de recettes et de menus santé	S. O.	S. O.	S. O.
LJA.16 Conseiller en vin accrédité ITHQ – SAQ	S. O.	S. O.	S. O.
Sous-total	**0**	**0**	**0**
TOTAL	66	45	45

ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE	NOUVELLES DEMANDES D'ADMISSION	ADMIS PAR L'ITHQ	INSCRITS[1]
Automne 2011			
7317 Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	373	227	84
4548 Certificat de perfectionnement en gestion, orientation Hôtellerie et restauration[2]	S. O.	S. O.	S. O.
HEG.01 Hautes Études en gestion hôtelière internationale[3]	28	22	15
Sous-total	**401**	**249**	**99**
Hiver 2012			
7317 Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration	71	43	15
4548 Certificat de perfectionnement en gestion, orientation Hôtellerie et restauration[2]	S. O.	S. O.	S. O.
Sous-total	**71**	**43**	**15**
TOTAL	472	292	114

GRAND TOTAL, TOUS PROGRAMMES CONFONDUS ANNÉE SCOLAIRE 2011-2012	2 225	920	650

Nouvelles demandes d'admission		**2 225**
Admis par l'ITHQ	**920**	
Inscrits	**650**	

Objectif 1.5

Accroître l'attraction de l'Institut auprès des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec.

Indicateur 1.5.1

Taux de représentation des étudiants étrangers ou des résidents hors Québec, parmi la clientèle étudiante.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
5 % de la clientèle étudiante, en 2016-2017.	3,31 %

Résultats des efforts de recrutement d'étudiants étrangers

- 29 étudiants étrangers inscrits sur un total de 874* à la session d'automne 2012 (3,31 %)
- 19 inscriptions dans les programmes de la filière internationale :
  - Hautes Études en gestion hôtelière internationale (HÉGHI) : 12 inscriptions
  - Gestion en hôtellerie internationale : 7 inscriptions
- Augmentation de 48 % du nombre d'étudiants étrangers inscrits
  - 30 juin 2011 : 15 étudiants
  - 30 juin 2012 : 29 étudiants

*Inscriptions et réinscriptions aux programmes réguliers (excluant le Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM – ITHQ et les programmes de formation continue) : formation professionnelle (308), formation technique (530) et HÉGHI (36).

Provenance des étudiants

Allemagne, Belgique, Brésil, Côte d'Ivoire, Équateur, France, Mexique, Togo, Ukraine, Venezuela et Vietnam.

Projets réalisés en vue de l'atteinte de la cible

- 3 missions à l'étranger (Bruxelles, Paris, Mexico);
- 7 sessions d'information (213 personnes présentes; 10 candidats admis);
- Accompagnement personnalisé auprès des candidats étrangers (demande d'admission, formalités administratives, visas, etc.);
- Ajout d'une deuxième cohorte pour le programme HÉGHI (avril 2013) afin de répondre à la demande;
- Promotion par Internet : mises à jour des pages Web du site de l'ITHQ s'adressant aux candidats étrangers, publireportages, envois courriel de masse;
- Production d'outils de communication imprimés et Web.

Projets en cours

- Nouveau programme Formation internationale en service et sommellerie de restaurant, en collaboration avec FERRANDI, l'école française de gastronomie;
- Adaptation en ligne du programme Formation supérieure en gestion d'événements.

ÉTUDIANTS DE L'ITHQ

Concours de l'Apprenti en boulangerie 2012	Mai 2012	Émily Chin 1er prix Stage en France Mylène Deneault 2e prix Stage chez un membre ABAQ Véronique Fournier 3e prix Stage FormaLAB	Provincial
Grands Prix de la relève touristique Association québécoise de la formation en tourisme, hôtellerie et restaurant (AQFORTH)	Mars 2012	Catégorie Hôtellerie David Trudel, Bac en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM – ITHQ Catégorie Restauration Michaël Laroche, Service professionnel en restauration Jessica Gaudreau-Charron, Pâtisserie professionnelle Catégorie Tourisme Érica Lebrun-Gauvin, Gestion touristique (DEC) Stage rémunéré à la Sépaq Catégorie Bac Loisirs et tourisme Catherine Gladu Robitaille, Bac en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM – ITHQ Grand Prix de l'excellence de la relève en tourisme Catherine Gladu-Robitaille	Provincial
Bourses Les Grands Chefs Relais & Châteaux	Avril 2012	Samuel Sauvé-Lamothe (cuisine) Mylène Poisson (sommellerie) Daniela Molettieri (cuisine)	International
Almost Famous Chef San Pellegrino	Janvier 2012	Daniela Molettieri, Cuisine professionnelle et Formation supérieure en cuisine 1er prix au Canada	National
Concours ITHQ/Deutsches Weininstitut	Février 2012	Jean-Nicolas Tétreault, Découverte du vin II 1er prix : voyage en Allemagne pour le *Sommelier Spring Class*	Local (ITHQ)
Olympiades régionales de la formation professionnelle et technique	Mars 2012	Catégorie Service de la restauration Roxan Bourdelais, médaille d'or Coralie Bissonnette, médaille d'argent Catégorie Cuisine d'établissement Guillaume Couture, médaille d'argent Daniela Molletieri, médaille de bronze Catégorie Pâtisserie Brigitte White, médaille de bronze	Régional
Olympiades provinciales de la formation professionnelle et technique	Mai 2012	Catégorie Service de la restauration Roxan Bourdelais, médaille d'argent	Provincial

ÉTUDIANTS DE L'ITHQ

Hospitality and Tourism Competitive Conference (Toronto)	Mars 2012	Présentation en hôtellerie : 1er prix Guillaume Duchêne Andréanne Léveillé Marianne Sigouin-Lebel Présentation en tourisme : 1er prix Catherine Gladu-Robitaille Catherine Lague-Beaulieu François-Guy Allaire Note : Tous sont des étudiants du Bac en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM – ITHQ.	National
Compétition culinaire All Japan Chefs Association	Mars 2011	Ross Louangsignotha, Formation supérieure en cuisine Stage au Japon	Local (ITHQ)
Les futurs Chefs Signature 2012 AGROPUR	Mai 2012	Catégorie Fromage OKA Alexandre Dufresne-Latendresse Catégorie Fromage à croûte lavée Alejandro Viens-Vega Catégorie Fromage à pâte molle affinée Ricardo Augsuto Saravia Ramirez Catégorie Grand Public David Godin-Pelletier Note : Tous sont des étudiants de Formation supérieure en cuisine.	Local (ITHQ)

PROFESSEUR DE L'ITHQ

Prix Renaud-Cyr 2012	Mai 2012	Catégorie Chef formateur Pasquale Vari, professeur de cuisine italienne	Provincial

Objectif 1.6

Assurer l'enrichissement des programmes d'études afin d'en maintenir le caractère distinctif et d'avant-garde.

Indicateur 1.6.1
Nombre de programmes d'études évalués.

CIBLES	RÉSULTATS 2011-2012
Révision de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIÉA) et de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIÉP), d'ici septembre 2012.	S. O.
Deux programmes évalués annuellement, à partir de 2012-2013.	S. O.

Importante refonte de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIÉA)

- Automne 2011 : révision de l'ensemble des valeurs et des principes institutionnels liés à la PIÉA, en fonction du cadre de référence établi par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC);
- Février 2012 : consultation menée auprès de l'ensemble du personnel;
- Septembre 2012 : dépôt de la nouvelle Politique à la Commission pédagogique de l'ITHQ pour approbation subséquente par la Direction générale.

Révision de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIÉP)

- Décembre 2011 : décision du comité de direction de reporter l'échéance du projet en décembre 2012, soit après la finalisation de la PIÉA.

Évaluation de deux programmes d'études

Même si le Plan stratégique ne prévoit l'atteinte de cette cible qu'à compter de 2012-2013, deux programmes ont été révisés au cours de l'exercice :

Guide touristique de Montréal

- Révisé selon l'approche par compétences et menant dorénavant à une attestation d'études collégiales (AEC);
- Révisé à la demande de la Ville de Montréal et des partenaires de l'industrie (Association professionnelle des guides touristiques, chapitre de Montréal, et agences réceptives montréalaises);
- Lancé en février 2012 et offert à compter de l'automne suivant;
- Seul programme d'études ministériel donnant droit au permis d'exercice de la Ville de Montréal.

Service professionnel en restauration
L'évaluation du programme Service professionnel en restauration a mené à la création du nouveau programme Formation internationale en service et sommellerie de restaurant qui intègre deux disciplines complémentaires. Dans l'actuel contexte de concurrence internationale, ce programme *Signature ITHQ* fournira à ses étudiants québécois et étrangers :

- des compétences techniques, relationnelles et langagières;
- une expérience pratique grâce à des stages de perfectionnement en France, dans des établissements de restauration et des vignobles haut de gamme;
- des habiletés linguistiques en anglais, grâce à un stage en immersion dans cette langue.

Ce programme sera offert à compter de janvier 2013.

Indicateur 1.6.2
Nombre de professeurs, d'experts ou de conférenciers de renommée nationale ou internationale invités par l'Institut.

CIBLES	RÉSULTATS 2011-2012
Dix invités de renommée nationale, par année.	Cible dépassée
Deux invités de renommée internationale, par année.	Cible dépassée

Plusieurs conférenciers ont répondu à l'invitation de l'ITHQ dans le cadre de cours ou d'activités organisées par le Centre d'expertise et de recherche (CER) et la Direction des communications et des relations publiques et internationales. Le nombre et la qualité des personnalités invitées ont permis de dépasser les attentes de l'Institut à ce chapitre.

Conférenciers nationaux invités dans le cadre d'un cours ou d'un programme en particulier

Cours Commercialisation de produits et services et Comportement et profession, programme Gestion appliquée en restauration

- **Daniel Noiseux**, président et concepteur du restaurant-conteneur clé en main MUVBOX (21 septembre 2011)

Programme Formation supérieure en gestion d'événements

- **Daniel Gélinas**, directeur général du Festival d'été de Québec (26 octobre 2011)

Journées programme des étudiants en cuisine
(21 septembre, 19 octobre et 16 novembre 2011 et 15 février 2012)

- **Laurent Godbout**, chef et copropriétaire de deux restaurants : Chez l'Épicier et Archibald;
- **Yourianne Plante**, représentante des Fermes Lufa inc., une serre écologique de 31 000 pi² installée sur le toit d'un immeuble dans le quartier Ahuntsic, à Montréal;
- **Frédéric Morin** et **David McMillan**, chefs et copropriétaires des restaurants Joe Beef et Liverpool House, à Montréal;
- **Danny St-Pierre**, diplômé en cuisine de l'ITHQ et chef propriétaire du Restaurant Auguste, à Sherbrooke;
- **Chuck Hughes**, chef propriétaire des restaurants montréalais Le Garde-manger et Le Bremner, et animateur d'une émission de télévision.

Programme de soutien à l'entrepreneuriat : conférences organisées par le CER en collaboration avec la Banque Nationale
(14 février, 26 et 29 mars et 17 avril 2012)

- **Claude Ananou**, professeur à HEC Montréal, membre de la Chaire d'entrepreneuriat Rogers/J-A Bombardier et de la Fondation de l'entrepreneurship, et coauteur de plusieurs livres sur la création d'entreprises;
- **Pierre Roy**, diplômé de l'ITHQ et propriétaire de neuf restaurants à Montréal, Magog et Sherbrooke;
- **Geneviève Milot**, propriétaire de l'hôtel Quality Suites de Drummondville, copropriétaire des hôtels Le Dauphin de Drummondville et de Québec, et lauréate du Prix du meilleur hôtel du Canada, remis par Choice Hotel Canada;
- **Pierre S. Morin**, propriétaire du Glacier Le Bilboquet.

Conférenciers internationaux

- **Ferran Adrià**, chef propriétaire du célèbre restaurant El Bulli, en Espagne (22 novembre 2011)
  Conférence organisée par l'ITHQ à l'intention des étudiants et des membres de l'industrie : 800 participants.
  Visibilité média importante : 8 articles de journaux, 32 articles sur le Web et 5 interventions radio ou télé.
- **Frédéric Bau**, chef pâtissier et chocolatier à l'École du Grand Chocolat Valrhona, en France (17 novembre 2011)
  Conférence destinée aux étudiants et aux professeurs en pâtisserie : 90 participants.
- **Ultrike Lenhard**, représentante du Deutsches Weininstitut et vigneronne dans la région de Baden, en Allemagne (22 février 2012)
  Conférence-dégustation sur la production viticole allemande : plus de 40 participants.
- **Michel Roux**, Meilleur Ouvrier de France en pâtisserie et propriétaire des restaurants Le Gavroche (trois étoiles Michelin) et Waterside Inn (trois macarons au *Guide rouge*), dans la grande région de Londres (7 mars 2012)
  Présentation devant les étudiants de Formation supérieure en cuisine : 15 participants.

- **Annie Féolde**, Grand Chef Relais & Châteaux, copropriétaire du restaurant Enoteca Pinchiorri, à Florence, en Italie (13 avril 2012)
  Conférence offerte aux étudiants et aux professeurs des programmes de cuisine italienne : 70 participants.
- **Hervé This,** physico-chimiste français et gastronome (16 avril 2012)
  Conférence sur la cuisine « Note à note » suivie d'une dégustation-présentation de bouchées au Restaurant de l'Institut : environ 50 participants (étudiants en cuisine et professeurs).

Grande Dégustation de Montréal (25 et 26 octobre 2011)

Organisation de trois classes de maître animées par neuf experts internationaux, dans le cadre de l'événement organisé par l'Association québécoise des agences de vins, bières et spiritueux et la Société des alcools du Québec et destinées aux professeurs et aux étudiants de sommellerie de l'ITHQ, aux professionnels de l'industrie et aux amateurs de vin.

- Vins de Bourgogne : 45 participants
  - **Julien Brocard**, producteur du Domaine Brocard
  - **Virginie Daniel**, propriétaire du Domaine Taupenot-Merme
  - **Gilles de Courcel**, président de la Maison Chanson
- Vins de Bordeaux : 30 participants
  - **Dominique Hébrard**, producteur de la Maison Hébrard
  - **Denis Dubourdieu**, producteur du Domaine Dubourdieu
  - **Jean-Pierre Amoreau**, producteur du Château le Puy
- Vins de Champagne : 25 participants
  - **Véronique Gonneville**, chef de marque de Moët & Chandon
  - **Jean-Philippe Moulin**, chef de cave de Champagne Paul Goerg
  - **Michel Parisot**, chef de cave de Champagne Devaux

Indicateur 1.6.3
Taux de satisfaction des étudiants, des diplômés et des entreprises qui les accueillent.

CIBLES	RÉSULTATS 2011-2012
Étudiants : Taux annuel égal ou supérieur à 85 %	Cible dépassée
Diplômés et entreprises qui les accueillent : définition des critères de mesure.	
Première mesure effectuée d'ici juin 2013.	S. O.
Deuxième mesure effectuée et écart positif observé, d'ici juin 2017.	S. O.

Satisfaction des étudiants à l'égard de l'ITHQ

Les résultats du sondage annuel effectué par l'ITHQ auprès de ses étudiants (échantillon de 470 étudiants, tous programmes confondus) révèlent que 86,4 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de leur programme d'études. Les étudiants sondés ont également exprimé leur satisfaction à l'égard des sujets suivants :

	2012	2011
Qualité générale des enseignants	91 %	91 %
Niveau d'écoute des enseignants	87 %	89 %
Contenu des cours	92 %	91 %
Charge de travail adéquate pour les études et les travaux	80 %	79 %
Valeur des stages en complément de la formation	76 %	73 %
Qualité des services de la Médiathèque	91 %	96 %
Quantité et qualité des documents de la Médiathèque	88 %	89 %
Propreté des lieux	97 %	97 %
Accueil du personnel du Service des stages	87 %	82 %
Information et préparation au stage	74 %	68 %

Satisfaction des entreprises accueillant des stagiaires de l'ITHQ

L'ITHQ a également évalué la satisfaction des établissements et des entreprises qui ont accueilli ses stagiaires à l'été et à l'automne 2011, dans les trois ordres d'enseignement. Pour chacun des cinq critères du sondage, les répondants avaient quatre choix de réponses : *Très satisfait*, *Satisfait*, *Peu satisfait* et *Pas satisfait*. Sur 462 répondants, 97 % se sont dits satisfaits ou très satisfaits des stagiaires de l'ITHQ.

	Respect des consignes et des directives		Intégration au groupe		Intérêt et motivation face au travail		Qualité du travail		Satisfaction selon les critères d'embauche	
	Très satisfait	Satisfait	Très satisfait	Satisfait	Très satisfait	Satisfait	Très satisfait	Satisfait	Très satisfait	Satisfait
Secondaire	68 %	32 %	78 %	21 %	70 %	28 %	53 %	46 %	60 %	36 %
Collégial	77 %	22 %	82 %	16 %	72 %	26 %	70 %	29 %	72 %	24 %
Formation supérieure et universitaire	57 %	43 %	73 %	24 %	64 %	36 %	60 %	40 %	67 %	33 %
TOTAL	72 %	27 %	80 %	19 %	70 %	28 %	63 %	36 %	67 %	30 %

Satisfaction des étudiants par rapport à leur lieu de stage

Au terme de leur stage, les étudiants sont tenus de rédiger un rapport dans lequel ils évaluent leur milieu de stage. Voici les résultats de leur évaluation du climat de travail au sein des entreprises et des établissements qui les ont accueillis à l'été 2011 :

- Très chaleureux : 72 %
- Moyennement chaleureux : 21 %

De plus, 87 % des étudiants sondés recommanderaient leur lieu de stage à d'autres étudiants.

ENJEU 2
La qualité distinctive des étudiants : un engagement collectif.

Orientation 2
Diplômer des professionnels recherchés par l'industrie en raison de leurs compétences élevées.

AXE D'INTERVENTION
L'adaptation et l'originalité des stratégies éducatives

Objectif 2.1
Améliorer la réussite scolaire et le cheminement professionnel de ses diverses clientèles étudiantes, en innovant sur le plan des services et des pratiques pédagogiques.

Indicateur 2.1.1
Nombre de mesures mises en place.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Deux mesures annuelles, par ordre d'enseignement.	S. O.

Dans le but d'améliorer la réussite scolaire et de soutenir le cheminement professionnel des étudiants, sept mesures générales ont été mises de l'avant au cours de l'année 2011-2012 :

1. Ajustements au programme Gestion d'un établissement de restauration (THQ – Collège Montmorency
   Objectif visé : Mieux répartir les contenus de cours donnés par les deux établissements afin d'éliminer les redondances.
   Implanté en 2008-2009 en collaboration avec le Collège Montmorency, ce programme a été révisé par un comité de professeurs provenant des deux établissements.

2. @monithq.ca : service de courriel réservé aux étudiants

Objectif visé : Permettre une meilleure circulation de l'information au sein de l'Institut et respecter certains objectifs du Plan d'action de développement durable.
Depuis janvier 2012, chaque étudiant inscrit à temps plein ou à temps partiel à un programme d'études de l'ITHQ possède une adresse électronique personnalisée et permanente.

3. Formation des professeurs en pédagogie par projet

Objectif visé : Favoriser différentes approches pédagogiques mobilisatrices.
Treize professeurs ou formateurs ont été dégagés de leur tâche d'enseignement au cours de l'automne 2011, afin de concevoir des outils pédagogiques propres à l'enseignement par projet ainsi que des modèles de grilles d'évaluation.

4. Tests psychométriques pour le recrutement d'étudiants (projet pilote)

Objectif visé : Favoriser le recrutement de candidats possédant un profil adéquat, selon les critères d'admissibilité aux programmes de l'ITHQ.

- Conception, par une firme spécialisée, de tests destinés aux candidats du programme Cuisine professionnelle;
- Sélection de trois cohortes d'étudiants au moyen de ces tests;
- Observation des résultats scolaires et du taux de persévérance de ces étudiants, et ajustement des variables des profils de sortie afin de continuer d'améliorer le processus de recrutement.

5. Reprise d'examens

Objectif visé : Offrir des opportunités de rattrapage aux étudiants ayant éprouvé des difficultés.
Implantée à la session d'automne, cette mesure a permis à quinze étudiants de Cuisine professionnelle de reprendre leur examen sommatif et à douze d'entre eux de le réussir.

6. Réaménagement des cours au sein du programme Gestion touristique

Objectif visé : Maintenir la mobilisation des étudiants jusqu'au terme de ce programme d'une durée de trois ans.

Cette mesure a permis :

- de mieux répartir le nombre d'heures de cours entre les six sessions du programme;
- d'augmenter le nombre de cours lors de la dernière session;
- d'accroître de 10 % la persévérance scolaire en 5e session (automne 2011) comparativement à celle de l'année précédente (automne 2010).

7. Options de formation en Coordination d'événements et de congrès ITHQ – MPI (AEC)

Objectif visé : Encourager les étudiants du programme déjà à l'œuvre sur le marché du travail à compléter leur formation et à obtenir leur diplôme.

Cette mesure a permis :

- d'offrir aux étudiants le choix de compléter leur formation en développant un projet personnel ou en faisant reconnaître des compétences déjà acquises en emploi;
- d'offrir cette possibilité aux étudiants des dernières années n'ayant pu compléter leur programme.

Indicateur 2.1.2
Taux de persévérance des étudiants.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Augmentation de 10 % du taux de persévérance, d'ici juin 2017.	S. O.

Plan quinquennal de soutien à la persévérance scolaire et à la diplomation

À la suite d'une consultation auprès de 660 individus (étudiants, professeurs, professionnels et membres de la direction), l'ITHQ a conçu un Plan quinquennal de persévérance scolaire contenant quatre objectifs :

1. Favoriser un choix de programme éclairé;
2. Identifier et soutenir rapidement les étudiants à risque;
3. Mettre en œuvre des pratiques efficaces de contrôle de la qualité de l'enseignement;
4. Maintenir un environnement sain et dynamique.

Ce plan, qui se veut évolutif, prévoit les mesures annuelles suivantes :

- Sonder les étudiants afin de détecter l'émergence d'obstacles éventuels;
- Établir des priorités en vue de réduire les irritants qui auront été identifiés par la clientèle étudiante.

Taux de persévérance

La cible à atteindre en termes d'augmentation de la persévérance étudiante a été fixée à 10 % d'ici juin 2017. L'ITHQ a établi qu'en fonction de ses programmes d'études, le taux de référence pour cet indicateur serait de 85,3 %*.

*Les données relatives aux programmes universitaires offerts en partenariat avec l'UQAM sont produites par l'UQAM selon une méthodologie qui lui est propre.

Indicateur 2.1.3
Taux de diplomation des étudiants.

CIBLES	RÉSULTATS 2011-2012
Programmes réguliers de l'ordre secondaire : D'ici juin 2017, augmentation de 9 % du taux de diplomation, et ce, deux ans après les délais prescrits.	S. O.
Programmes réguliers de l'ordre collégial : D'ici juin 2017, augmentation de 15 % du taux de diplomation, et ce, deux ans après les délais prescrits.	S. O.
Programmes réguliers de l'ordre universitaire : D'ici juin 2017, augmentation de 5 % du taux de diplomation, et ce, dans les délais prescrits.	S. O.
Programmes de formation continue : Maintien du taux de diplomation dans les délais prescrits.	S. O.

La mise en place de mesures de soutien à la persévérance scolaire devrait avoir un impact positif sur les taux de diplomation, dont l'échéance pour l'atteinte des cibles a été fixée à juin 2017. L'ITHQ a établi qu'en fonction des ordres d'enseignement, les taux de référence pour cet indicateur seraient les suivants :

- Formation professionnelle (secondaire) : 71,7 %
- Formation technique (collégial) : 54,2 %
- Formation supérieure et universitaire : 41,7 %*
- Formation continue : 83,2 %

*Les données relatives aux programmes universitaires offerts en partenariat avec l'UQAM sont produites par l'UQAM selon une méthodologie qui lui est propre.

Indicateur 2.1.4
Taux de diplômés en emploi ou aux études en rapport avec leur formation à l'Institut.

CIBLES	RÉSULTATS 2011-2012
Définition des critères de mesure et première mesure effectuée d'ici juin 2013.	S. O.
Deuxième mesure effectuée et écart positif observé d'ici juin 2017.	S. O.

AXE D'INTERVENTION
Un programme de formation à valeur ajoutée

Objectif 2.2

Intensifier les activités d'apprentissage réalisées à l'Hôtel et au Centre d'expertise et de recherche de l'Institut, de même que les stages en entreprise ou dans des écoles partenaires de l'Institut, au Québec ou à l'étranger.

Indicateur 2.2.1

Nombre d'étudiants impliqués dans les activités de l'Hôtel et du Centre d'expertise et de recherche de l'Institut.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Augmentation annuelle de 5 % du nombre d'étudiants.	S. O.

Hôtel et Restaurant de l'Institut (RDI)

Depuis sa création en 2009, le comité Hôtel-École a réalisé un travail important dans le but d'augmenter la présence étudiante au Restaurant et à l'Hôtel de l'Institut, et de positionner ce dernier comme un véritable hôtel d'application pédagogique. Voici le bilan qu'il dresse pour l'exercice 2011-2012 :

- Réorganisation scolaire entreprise, tant en ce qui concerne les programmes de cuisine que ceux de service de la restauration;
- Réaménagement de la cuisine du RDI et achat d'équipement additionnel afin d'être en mesure de recevoir des groupes de 15 étudiants à la fois : augmentation de 48 % du nombre d'étudiants présents au RDI, soit 178 en 2011-2012 comparativement à 120 en 2010-2011;
- Ajout de trois groupes d'étudiants en application pédagogique dans la cuisine du RDI, équivalant à 14 jours de cours additionnels et à une augmentation de 92 % du nombre d'heures de cours offerts (473 heures à l'hiver 2012 comparativement à 246 heures à l'automne 2011);
- Présence de 190 étudiants des ordres collégial et universitaire en apprentissage à la réception de l'Hôtel et à l'entretien ménager (équivalant à 7 500 heures), et de 110 étudiants à la conciergerie (équivalant à 2 500 heures);
- Organisation de trois campagnes de recrutement visant les étudiants, tant pour des stages d'été que pour des emplois réguliers.

Centre d'expertise et de recherche (CER)

Voici les activités d'apprentissage réalisées par des étudiants de l'ITHQ, dans le cadre de mandats confiés au CER :

- Standardisation de recettes pour l'Office municipal d'habitation de Montréal
  - 35 étudiants du programme Gestion appliquée en restauration ont travaillé à la standardisation de 80 recettes destinées aux résidences pour personnes âgées EnHarmonie, dans le cadre du cours Développement de recettes standardisées;
  - 1 étudiante a participé à la conception de recettes additionnelles et au calcul des coûts par portion.
- Évaluation de cafetières espresso en vue d'un article dans la revue *Protégez-vous* (test de goût)
  - 1 étudiant a effectué la prise de mesures techniques (évaluation des machines) et le service des échantillons de café lors des dégustations.
- Deux projets pour Cintech agroalimentaire
  - 1 étudiant a effectué le service des échantillons de lait au chocolat lors d'une dégustation;
  - 5 étudiants ont préparé des échantillons en cuisine, sous la supervision d'un professeur, et effectué le service lors d'une dégustation de pommes de terre.
- Projets de recherche pour la Corporation de développement économique de Chapais et pour Hydro-Québec
  - 2 étudiants universitaires ont fait des recherches statistiques et bibliographiques pour ces projets.

Indicateur 2.2.2
Nombre de modèles d'alternance travail-études évalués

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Deux modèles par année.	S. O.

Étude comparative de programmes de formation

Objectif visé : Identifier et analyser les meilleures pratiques internationales en matière de planification et d'organisation de stages en entreprise.

Au cours du dernier exercice, l'ITHQ a réalisé une étude comparative des différents programmes d'écoles spécialisées et d'universités offrant des formations similaires à celles de l'Institut. L'étude porte sur 40 programmes comparables à ceux de l'Institut et offerts dans 11 établissements sélectionnés. La sélection des écoles et des universités a été faite en considérant leur réputation ou leur statut de membre de Leading Hotel Schools of the World.

L'ITHQ sera donc en mesure, au cours des prochaines années, de réaliser des évaluations exhaustives des modèles d'alternance travail-études et d'en faire bénéficier ses clientèles.

Analyse de programmes de développement de *leader*

Objectif visé : Offrir davantage de possibilités de formation complémentaire aux finissants de l'ITHQ.

Plusieurs groupes hôteliers importants possèdent leur propre programme de « développement de *leader* ». D'une durée de 12 à 18 mois, ces programmes visent à accroître l'expérience et la vision des finissants en hôtellerie en leur permettant d'occuper diverses fonctions dans l'entreprise, en lien avec leur domaine de spécialisation. L'ITHQ a exploré les programmes de 5 groupes hôteliers différents au sein desquels 10 finissants ont pu être admis :

- Sofitel World (3 étudiants)
- Starwood Canada (3 étudiants)
- Starwood Chine (2 étudiants)
- Fairmont le Reine Elizabeth (1 étudiant)
- Sandals Hotels & Resort (1 étudiant)

Production de curriculum vitæ en ligne

Objectif visé : Aider les étudiants à rédiger et à mettre à jour leur curriculum vitæ, dans un contexte d'alternance travail-études.

En collaboration avec le Service des stages et la Direction des ressources humaines de l'ITHQ, des professeurs de français et d'anglais ont mis au point une application Web permettant de rédiger un curriculum vitæ en ligne. Le modèle proposé a été validé par des hôteliers de la région de Montréal et mis en ligne par une firme externe.

Bilan des stages hors Québec

- Nombre de stagiaires : 303
- Nombre d'entreprises : 98
- Provinces canadiennes (autres que le Québec) : 5
- Pays étrangers : 15

Tableau comparatif 2010-2011 et 2011-2012 des clientèles, des stages effectués et des diplômés

FORMATION RÉGULIÈRE[1]

ENSEIGNEMENT RÉGULIER

PROGRAMMES D'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

DEP Cuisine professionnelle et *Cucina Italiana*[2]
ASP Cuisine actualisée : Formation supérieure en cuisine
DEP Pâtisserie : Pâtisserie professionnelle
DEP Service de la restauration : Service professionnel en restauration
ASP Sommellerie : Sommellerie professionnelle

SOUS-TOTAL

PROGRAMMES D'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL

DEC Techniques de tourisme : Gestion touristique
DEC Techniques de gestion hôtelière : Gestion en hôtellerie internationale
DEC Gestion d'un établissement de restauration : Gestion appliquée en restauration
DEC Gestion d'un établissement de restauration :
Cheminement ITHQ – Collège Montmorency

SOUS-TOTAL

PROGRAMMES D'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE UQAM – ITHQ

Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie,
concentration Gestion hôtelière et de restauration UQAM – ITHQ
Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie,
concentration Gestion hôtelière et de restauration[3]
Cheminement intégré DEC/Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie,
concentration Tourisme UQAM – ITHQ[3]

SOUS-TOTAL

PROGRAMME DE FORMATION SUPÉRIEURE ITHQ

Hautes Études en gestion hôtelière internationale

TOTAL

PROGRAMMES OFFERTS EN COLLABORATION AVEC EMPLOI-QUÉBEC

Cuisine professionnelle et actualisée
Pâtisserie-boulangerie

TOTAL

GRAND TOTAL

NOTES :

1. Les données statistiques ont été produites en utilisant la même période de référence que le rapport annuel de gestion, soit du 1er juillet au 30 juin.
2. Ces statistiques incluent les programmes DEP Cuisine d'établissement : Cuisine professionnelle italienne et DEP Cuisine d'établissement : Formation professionnelle *Cucina Italiana*.
3. Les stages des cheminements DEC/Bac sont intégrés au programme de DEC auquel l'étudiant est inscrit.

	CLIENTÈLE ÉTUDIANTE		STAGES				DIPLÔMÉS	
			HORS-QUÉBEC		GLOBAL			
	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012
	266	264	23	29	316	337	92	80
	29	29	14	15	29	30	14	13
	95	95	8	13	84	91	41	38
	66	70	0	0	81	56	26	39
	18	18	14	17	14	18	15	17
	474	**476**	**59**	**74**	**524**	**532**	**188**	**187**
	144	153	48	82	108	118	27	29
	176	166	106	100	192	197	40	39
	179	173	24	19	176	158	36	34
	47	67	0	0	0	11	0	9
	546	**559**	**178**	**201**	**476**	**484**	**103**	**111**
	257	242	13	10	40	41	56	47
	35	34	0	0	0	0	5	6
	5	5	0	0	0	0	0	1
	297	**281**	**13**	**10**	**40**	**41**	**61**	**54**
	16	29	0	18	15	32	0	0
	1 333	1 345	250	303	1 055	1 089	352	352
	0	15	0	0	0	0	0	11
	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	15	0	0	0	0	0	11
	1 333	1 360	250	303	1 055	1 089	352	363

Tableau comparatif 2010-2011 et 2011-2012 des clientèles et des diplômés

FORMATION CONTINUE

	CLIENTÈLE ÉTUDIANTE		DIPLÔMÉS	
	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012
FORMATION CONTINUE (À L'ITHQ OU EN ENTREPRISE)				
PROGRAMMES AVEC DIPLÔME				
AEC Coordination d'événements et de congrès ITHQ – MPI	35	42	4	6
AEC Superviseur en hôtellerie (formation à distance) ITHQ – AHQ	0	0	0	0
AEC Gestion de restaurant (formation à distance)	20	15	13	12
AEC Conseiller en vin accrédité ITHQ – SAQ	0	0	0	0
AEC Gestion de recettes et de menus santé ITHQ – Québec en forme	10	0	6	0
SOUS-TOTAL	**65**	**57**	**23**	**18**
Analyse sensorielle des vins du monde	15	14	13	12
Découverte du vin I	81	90	74	82
Découverte du vin II	35	37	29	36
WSC.01 *Wine & Spirit Certificate*	35	40	25	33
Service de bar	66	64	60	63
Guide touristique de Montréal	28	0	27	0
Formation supérieure en gestion d'événements ITHQ – IDÉ	0	23	0	0
SOUS-TOTAL	**260**	**268**	**228**	**226**
GRAND TOTAL	325	325	251	244

Clientèle étudiante – Formation régulière et continue

2010-2011	**1 658**
2011-2012	**1 685**

Diplômés – Formation régulière et continue

2010-2011	**603**
2011-2012	**607**

ENJEU 3
La qualité exceptionnelle de ses ressources et de ses services : une condition essentielle à l'essor de l'Institut.

Orientation 3
Viser une performance optimale grâce à la quête de l'excellence au quotidien.

AXE D'INTERVENTION
La valorisation des ressources et des services

Objectif 3.1
Adapter ses pratiques en matière de gestion des ressources humaines, à l'appui d'un environnement de travail attrayant et stimulant.

Indicateur 3.1.1
Nombre de nouvelles mesures mises en œuvre au regard de la rétention et de la mobilisation des employés, de même que de l'attraction et de l'intégration de nouveaux effectifs.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Une mesure par année.	Cible dépassée

Grands Rendez-vous de la directrice générale

La nouvelle formule de rencontres annuelles de la directrice générale avec l'ensemble du personnel a été lancée le 8 juin 2012. Identifiées comme une priorité du nouveau Plan stratégique, ces rencontres se veulent des occasions privilégiées de faire le point sur les réalisations de l'année d'une part, et de présenter les objectifs du prochain exercice d'autre part.

Arrivée et départ de membres du personnel

Procédure d'arrivée et de départ
Au moyen d'un aide-mémoire, cette procédure vient préciser les actions devant être réalisées en vue de l'arrivée d'un employé et de son accueil à son nouveau lieu de travail, de même que celles permettant de faciliter son départ, le cas échéant. Elle vise à :

- faciliter l'intégration au travail des nouveaux employés;
- assurer la continuité des services lors du départ ou de la relocalisation d'un employé;
- répondre aux préoccupations de l'Institut en matière de sécurité de l'information.

Fête des retraités
Selon sa nouvelle formule, cette activité soulignant le départ à la retraite des employés de l'Institut se déroule deux fois par année et regroupe les nouveaux retraités selon leur date de départ. À cette occasion, ces derniers reçoivent un hommage de leur gestionnaire de même que les salutations et les marques de gratitude de leurs collègues, autour de bouchées préparées par des étudiants de l'ITHQ dans le cadre de leurs cours. Les deux premières éditions ont eu lieu à l'automne 2011 et au printemps 2012.

Conventions collectives

Au cours de l'année 2011, quatre conventions collectives ont été négociées, signées et mises en application, soit celles des fonctionnaires (SFPQ), des ouvriers (SFPQ), des professionnels (SPGQ) et des professeurs de l'État du Québec (SPEQ). Concernant cette dernière convention, la Direction des ressources humaines a participé à la table centrale de négociations et est intervenue notamment au sujet de la tâche d'enseignement et de la charge professionnelle à l'ITHQ (art. 22C de la Convention collective du SPEQ).

À la suite de la signature de ces quatre conventions collectives :

- 12 employés (fonctionnaires, ouvriers et professionnels) ont accédé au statut de temporaires;
- 24 professeurs obtiendront le statut de temporaires en juillet 2012 (les étapes préalables à cette opération ayant été réalisées lors du dernier semestre);
- 3 comités mixtes ont été mis sur pied : pondération, évaluation des professeurs et composition des membres du comité mixte ministériel de relations professionnelles.

Programme d'aide aux employés (PAE)

Dans le but de bonifier le PAE de l'Institut, la Direction des ressources humaines a réalisé une analyse approfondie de l'offre de service sur le marché et mené des recherches auprès de ministères et d'organismes du gouvernement du Québec afin de connaître leur niveau de satisfaction à l'égard de leur propre programme.

Politique sur la tenue vestimentaire et l'apparence générale du personnel

L'adoption de cette Politique en 2011-2012, visait à sensibiliser les employés à l'importance de l'image professionnelle qui se doit d'être projetée devant toutes les clientèles fréquentant l'Institut, en particulier les étudiants.

Tableaux de l'effectif

PERSONNES EN POSTE AU 31 MARS

CATÉGORIE D'EMPLOI	STATUT								
	RÉGULIER			OCCASIONNEL			TOTAL		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Cadres[1]	16	16	16	2	3	2	18	19	18
Professionnels	27	25	23	7	8	9	34	33	32
Professeurs	37	40	42	87	86	70	124	126	112
Fonctionnaires et ouvriers	48	45	50	85	95	89	133	140	139
TOTAL	128	126	131	181	192	170	309	318	301

1. Comprenant la dirigeante d'organisme.

L'écart de neuf personnes entre le 31 mars 2012 et le 31 mars 2011 découle de quatre démissions, de quatre fins d'emploi et d'une mutation.

EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS (ETC)

CATÉGORIE D'EMPLOI	2012	2011	2010
Toute catégorie d'emploi confondue*	246,48	248,71	243,87

*Au moment de l'élaboration de ce rapport annuel de gestion, l'ITHQ n'était pas en mesure de présenter cette information par catégorie d'emploi en raison d'une défaillance du système permettant de la compiler.

Au 31 mars 2012, l'effectif total utilisé à l'ITHQ s'établissait à 246,48 ETC (équivalents temps complet) par rapport à la même période en 2011. La diminution de l'effectif utilisé de 2,23 ETC résulte principalement d'une réorganisation au sein d'une unité administrative.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE DU PERSONNEL RÉGULIER

Période de référence : 1er juillet 2011 au 30 juin 2012

	2012	2011	2010
Retraite	10	12	9
Mutation (départ)	1	1	0

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champs d'activité
Au moment de l'élaboration de ce rapport annuel de gestion, l'ITHQ n'était pas en mesure de présenter cette information par catégorie d'emploi en raison d'une défaillance du système permettant de la compiler.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE FORMATION
(La période de référence est du 1er janvier au 31 décembre)

ANNÉE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	MONTANT ALLOUÉ PAR PERSONNE
2009	1,34 %	2,8 jours	1 081 $
2010	1,00 %	1,9 jour	671 $
2011	0,80 %	2,2 jours	734 $

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

ANNÉE	CADRES	PROFESSEURS	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES ET OUVRIERS
2009	12	100	28	34
2010	14	87	22	73
2011	13	101	18	29

Objectif 3.2

Créer, en tant que propriétaire d'immeuble, un environnement propice à la réalisation efficace d'activités propres à un centre d'excellence.

Indicateur 3.2.1
Actions structurantes mises en place afin d'atteindre l'objectif visé.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Deux actions annuelles, à partir de 2012-2013.	Cible dépassée

Lancement et rodage du nouveau site Web de l'ITHQ

La refonte du site Web est maintenant complétée après plus de deux années de travaux ayant mené à une révision totale de sa structure, de son contenu et de son image. Lancé le 6 mars 2012, le nouveau site Web consiste maintenant en un portail comprenant cinq sites distincts, soit ceux de l'Institut, de l'École, du Centre d'expertise et de recherche (CER), de l'Hôtel de l'Institut et des restaurants.

Voici, en résumé, les caractéristiques du nouveau site Web de l'Institut (www.ithq.qc.ca) :

- Structuré en fonction des clientèles de l'Institut : étudiants actuels et futurs, clients de l'Hôtel, des restaurants et du Centre d'expertise et de recherche, et employés;
- Davantage ergonomique en termes de navigation;
- Facilitant la recherche d'information;
- Comprenant une section réservée aux étudiants pour l'accès à d'autres applications qui leur sont destinées.

Augmentation de la fréquentation
La fréquentation du site Web de l'Institut est en hausse de 15 % à 20 % par année, depuis cinq ans.

DONNÉES COMPARATIVES DE FRÉQUENTATION AU 30 JUIN 2012

FRÉQUENTATION	2011-2012	2010-2011	VARIATION
Visites	664 174	231 086	+ 24 %
Visiteurs uniques absolus	405 016	134 258	+ 33 %

Source : Google Analytics

L'augmentation de 33 % des visiteurs reflète les efforts investis dans le site Web, notamment en termes de référencement payant (achat de mots-clés) et d'ajout de nouvelles fonctionnalités (messagerie pour les étudiants, formation en ligne, sites transactionnels, etc.).

Provenance géographique des visiteurs
Les efforts de recrutement déployés en 2011-2012 ont eu une incidence sur l'achalandage du site. En 2012, le nombre d'internautes en provenance de la France est en effet passé de 20 000 à 22 600, soit une augmentation de 13 %. Parmi les visiteurs étrangers, les internautes français sont les plus nombreux à fréquenter le site de l'ITHQ, suivis de près par les Américains (19 200 visites).

Renouvellement des infrastructures technologiques

L'an 2 du plan quinquennal d'intégration des technologies a été réalisé au cours du dernier exercice dans le but de doter l'Institut d'une infrastructure technologique axée sur des critères de performance, d'évolution et de développement durable.

Renforcement de l'infrastructure réseau
- Remplacement des commutateurs d'accès et du commutateur du cœur du réseau, et installation de fibres optiques (les techniciens du Service bénéficient dorénavant de nouveaux outils de gestion du réseau);
- Implantation d'un système de sauvegarde afin de réduire le temps de sauvegarde des données et la récupération de celles-ci.

Renouvellement du parc informatique au moyen d'équipement normalisé et sécurisé
- Remplacement de 134 ordinateurs;
- Sommaire des deux dernières années : remplacement de 246 ordinateurs sur un total de 489.

Remplacement du système téléphonique par une technologie récente
- Mise en service d'un système de téléphonie IP;
- Installation de 200 nouveaux appareils; les vieux appareils restants seront remplacés au cours du prochain exercice.

Données statistiques sur le parc informatique et technologique de l'ITHQ

- 40 serveurs
- 460 postes de travail
- 540 appareils téléphoniques
- 1 700 utilisateurs (personnel administratif, professeurs et étudiants)

Plan de maintien des actifs

Dans la foulée des travaux de requalification de son immeuble – dont la quatrième phase débutera sous peu – l'Institut a élaboré, en collaboration avec une firme d'experts, un Plan de maintien des actifs (PDMA) en trois étapes :

1. État des lieux et des équipements réalisé avec la collaboration du Service de la gestion immobilière et celle des employés chargés de l'entretien électromécanique du bâtiment;
2. Évaluation des risques en situation de perte de service spécifique de plus de deux heures, dans le but de servir de canevas de base à l'élaboration du PDMA;
3. Rédaction du rapport et production d'outils de gestion du PDMA.

Gestion des risques en hygiène et salubrité alimentaire

Ce projet visait à instaurer un suivi périodique, par le comité de direction, de la mise en œuvre de la Politique d'hygiène et salubrité alimentaire, de sa pertinence et de son efficacité. Deux rapports ont été produits sur la base des éléments suivants :

- Inspections hebdomadaires des cuisines;
- Suivi des recommandations sur les améliorations à apporter;
- Respect et évolution des procédures d'hygiène;
- Formation offerte aux employés et aux professeurs.

Plan d'action Jeunesse en santé et sécurité

Afin de répondre aux attentes du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) à l'égard de la Démarche des conformités dans les cégeps, l'Institut s'est doté d'un plan d'action en trois volets :

1. La sécurité de la machinerie utilisée par les étudiants
L'Institut de technologie de Montréal (ITM) a été mandaté pour évaluer la conformité des différentes machines utilisées dans les ateliers au regard des lois et règlements en vigueur.

- Inspection réalisée les 26 et 27 septembre 2011;
- Recommandation de mesures correctives;
- Investissement à venir de l'Institut de 170 000 $ afin d'apporter les correctifs nécessaires.

2. La gestion de la santé et de la sécurité au travail

- Vérification des lieux;
- Planification d'une gestion des risques globaux à partir de facteurs de risque connus;
- Mise au point de diverses procédures dans le but d'accroître la santé et la sécurité du personnel.

3. L'intégration de compétences en santé et sécurité
Afin de renforcer les notions de santé et de sécurité au travail chez les étudiants, tant à l'ITHQ que dans leur futur emploi, un comité de travail a été mandaté pour développer une politique visant l'intégration systématique de cette compétence dans les programmes de formation professionnelle et technique.

Le Plan d'action Jeunesse en santé et sécurité a été transmis en décembre 2011 à la Direction de la santé et sécurité de la CSST.

Objectif 3.3
Réviser ses pratiques organisationnelles dans une perspective d'amélioration de la qualité des services et d'optimisation des revenus.

Indicateur 3.3.1
Nombre de pratiques organisationnelles révisées et ayant des retombées positives, en termes de réduction des coûts et d'augmentation des revenus.

CIBLES	RÉSULTATS 2011-2012
Six pratiques révisées annuellement.	Cible dépassée
Développement et implantation d'un tableau de bord intégrant des indicateurs de performance institutionnels, d'ici août 2012.	Cible atteinte

Conception d'outils de gestion reliés au nouveau Plan stratégique 2012-2017

- **Fiches descriptives pour les indicateurs**
  Ces fiches précisent, entre autres, le partage des responsabilités de même que les méthodes de calcul des cibles pour chacun des indicateurs définis dans le nouveau Plan stratégique 2012-2017. À court terme, elles permettront de déterminer les cibles de référence (année 0) et assureront une meilleure fiabilité des données des cinq prochaines années.
- **Indicateurs de performance institutionnels**
  Une grille d'indicateurs de performance institutionnels développée avec la participation des vérificateurs internes a été adoptée par la Direction de l'Institut dans le but d'améliorer constamment la qualité des décisions et d'offrir des services de haut calibre tout en réalisant les objectifs du Plan stratégique quinquennal. Les indicateurs d'efficacité et d'efficience de la grille permettront de plus d'apprécier la performance de chacun des services offerts par l'Institut et d'analyser l'évolution de cette performance dans le temps.

- **Plan tactique annuel**
  Ce nouvel outil de planification et de suivi institutionnel du Plan stratégique facilite la prise de décision ainsi que la collaboration entre les directions. Arrimé au Tableau de bord informatisé, le Plan tactique a pour fonction d'identifier les projets à réaliser pendant l'exercice en cours.
- **Tableau de bord**
  Cette application informatique a été développée en vue du suivi des projets annuels et pour faciliter la reddition de comptes dès la mise en œuvre du Plan stratégique 2012-2017. Le Tableau de bord présente les objectifs du Plan, les indicateurs ainsi que les cibles visées. Il permet aux responsables des différents projets de documenter de façon régulière l'atteinte des cibles en plus de faciliter la rédaction du rapport annuel de gestion. Un rapport d'étape, réalisé au moyen de cet outil, est déposé de façon régulière au conseil d'administration.

La conception de ces outils de gestion, jumelée à la mise en œuvre de nouvelles pratiques s'y rattachant, témoigne d'une réelle volonté de simplifier les processus de travail et d'en améliorer l'efficacité.

Révision des pratiques organisationnelles

- **Déclaration de services aux citoyens (DSC)**
  Afin d'améliorer l'accueil réservé à ses clientèles, l'ITHQ a procédé à la mise à jour de sa DSC en fonction :
  - de recommandations formulées à la suite d'une consultation du personnel de première ligne et de certains responsables d'unités;
  - de principes directeurs et du contenu d'un plan d'action proposés par un comité représentant les diverses directions afin de guider l'Institut dans l'amélioration de sa prestation de services; les membres de ce comité poursuivront leurs travaux et assureront le suivi du plan d'action au cours du prochain exercice.

  La Déclaration de services aux citoyens révisée est diffusée dans le site Web de l'Institut depuis le 30 juin 2012.

- **Amélioration de l'accueil téléphonique**
  Le fonctionnement de la centrale téléphonique a été amélioré en tenant compte des éléments suivants :
  - Le nouveau site Web de l'Institut, l'approche-clients et les principes contenus dans la DSC;
  - Une arborescence téléphonique simplifiée et une diminution du nombre de numéros de téléphone;
  - Le remplacement du numéro de téléphone principal par une séquence numérique plus facile à mémoriser (514 282-5111) et semblable au numéro sans frais existant (1 800 361-5111).

- **Recommandations du Comité de relance du Restaurant de l'Institut (RDI)**
  Le Comité de relance du RDI avait pour mandat d'améliorer le fonctionnement et la rentabilité du Restaurant en tenant compte des contraintes du modèle pédagogique qui fait sa particularité. Le rapport du comité, déposé au printemps 2011, proposait une série de recommandations regroupées en trois volets :
  - la gestion du restaurant;
  - son positionnement à titre de restaurant-école;
  - la participation accrue des étudiants en cuisine et en service.

  Plusieurs directions se sont concertées afin d'opérer les changements nécessaires à l'atteinte de la rentabilité du RDI tout en augmentant le contenu pédagogique et la présence étudiante. En voici la liste :
  - Mise en œuvre d'un plan de réduction des coûts de fonctionnement;
  - Réaménagement du service du déjeuner et du dîner en fonction de la grille des cours et de la présence des étudiants et des professeurs;
  - Organisation de soirées thématiques auxquelles ont participé les étudiants et leurs professeurs.
    Ex. : promotion « Menu royal », offerte au grand public de juillet à novembre 2011 et ayant attiré près de 5 000 clients.

  L'application du plan d'action a généré des résultats positifs, notamment au chapitre des revenus, comme en témoigne le tableau suivant.

RÉSULTATS DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ DE RELANCE DU RDI

RECOMMANDATIONS	OBJECTIF	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2011-2012
Réduire le nombre d'ETC	15 ETC	10,8 ETC	8,2 ETC
Diminuer les coûts de main-d'œuvre	64 %	75 %	44 %
Augmenter le % d'heures de travail en application pédagogique	Non défini	40 %	44 %
Augmenter le coût moyen des additions :			
Petit déjeuner	17,50 $	16,12 $	20,06 $
Déjeuner	23,58 $	19,92 $	20,51 $
Dîner	46,87 $	37,72 $	45,63 $
Maintenir le pourcentage du coût de revient des aliments des 3 repas	30 % à 35 %	33 %	35 %
Augmenter les ventes de vin au verre	Non défini	4 387 verres	4 729 verres
Augmenter le nombre de couverts	Non défini	39 720	40 165
Augmenter les revenus	Non défini	Perte de 158 904 $	Surplus de 115 359 $
Augmenter le nombre d'activités de promotion	Non défini	3	13

- **Admission, inscription et choix de cours en ligne**
  Les admissions et les réinscriptions en ligne ont été progressivement instaurées au cours de l'année scolaire 2011-2012 pour les programmes de la formation professionnelle et de la formation continue. Concernant les étudiants des programmes techniques, ces derniers ont pu se réinscrire et faire leur choix de cours en ligne à compter de l'hiver 2012. Environ 96 % des étudiants utilisateurs du système en ligne de l'ITHQ ont respecté les délais prescrits.

- **Révision du processus de gestion des aliments**
  Après avoir révisé le processus de gestion des aliments, les vérificateurs internes ont déposé leur rapport à la direction de l'Institut ainsi qu'au comité de vérification et de gestion des risques à des fins d'information et de suivi. La mise en application des 18 recommandations qu'il contient sera complétée au cours du prochain exercice.

- **Informatisation des réservations au Restaurant de l'Institut et à la salle à manger Paul-Émile-Lévesque**
  Divers logiciels de réservation ont été analysés afin d'identifier celui qui répondra le mieux aux besoins des restaurants de l'ITHQ. La mise en œuvre du nouveau système est prévue au cours du prochain exercice.

- **Réalisation d'un mandat de soutien technique pour le gouvernement d'Haïti**
  Le ministère du Tourisme d'Haïti a fait appel à l'assistance technique de l'ITHQ pour deux projets :

  1. La restructuration de l'École hôtelière d'Haïti (ÉHH);
  2. La mise sur pied de la nouvelle École nationale des métiers d'Haïti.

  La réalisation de ce mandat, complété en février 2012, comportait deux volets :

  1. Une mission exploratoire financée par le ministère des Relations internationales au montant de 20 000 $, dans le but de bien planifier la suite de la mission et de réviser le curriculum en vigueur à l'ÉHH (du 9 au 13 janvier 2012);
  2. L'élaboration de nouveaux programmes d'études inspirés de ceux de l'ITHQ et adaptés aux besoins particuliers de l'ÉHH (secteurs de la cuisine, du service de la restauration, de l'hébergement et de l'entretien ménager).

  L'ITHQ est présentement en attente de financement, notamment du gouvernement haïtien, en vue d'accompagner le nouveau directeur de l'ÉHH dans la mise en œuvre du plan d'action.

Indicateur 3.3.2
Taux de satisfaction des clientèles externes.

CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Taux annuel égal ou supérieur à 85 %.	Cible atteinte

Enquête sur la qualité des services offerts à la clientèle du Centre d'expertise et de recherche

Formation en ligne
Les résultats du sondage mené auprès de la clientèle de l'Institut confirment le taux de satisfaction élevé de cette dernière à l'égard des formations en ligne : 96 % des répondants ont en effet affirmé qu'ils les recommanderaient à d'autres personnes.

Formation en atelier et en entreprise
L'enquête révèle que :

- dans 95 % du temps, le formateur a utilisé des exemples appropriés, a su capter l'attention des participants et a été en mesure de favoriser leur apprentissage;
- 95 % des répondants recommanderaient à d'autres personnes la formation qu'ils ont suivie.

Enquête sur la qualité des services offerts à la clientèle de l'Hôtel de l'Institut et des restaurants

Service d'hébergement
Voici les résultats des enquêtes Survey Monkey menées depuis le 1er juillet 2011 auprès de la clientèle de l'Hôtel de l'Institut :

- Attentes satisfaites ou surpassées lors de leur séjour : 94 % des clients;
- Recommanderaient l'Hôtel de l'Institut : 98 % des clients;
- Effectueraient un autre séjour à l'Hôtel de l'Institut : 96 % des clients.

Indices de satisfaction de la clientèle diffusés en ligne :
Tripadvisor.com

- L'Hôtel de l'Institut est classé 11e sur un total de 169 hôtels à Montréal;
- 94 % des visiteurs le qualifient « d'excellent » ou de « très bien ».

Booking.com

- L'Hôtel de l'Institut est classé 11e sur un total de 190 hôtels à Montréal;
- La note qui lui est attribuée par ses visiteurs est de 92 %.

Restaurant de l'Institut et salles de réunions et de banquets
Les résultats de différents sondages effectués à l'interne révèlent un taux de satisfaction élevé de la clientèle à l'égard de la qualité de la cuisine et du service :

- Restaurant de l'Institut : 97 %;
- Service des banquets : 94 %.

Application des lois et des politiques gouvernementales

Accès à l'égalité en emploi
Du 1er juillet 2011 au 30 juin 2012

1. DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2011-2012

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	13	80	5	2

Nombre d'employés réguliers en place au 30 juin 2012	
Effectif total (personnes)	126

2. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES OU ANGLOPHONES ET DE PERSONNES HANDICAPÉES

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2011-2012

Rappel de l'objectif d'embauche : Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires membres des communautés culturelles, anglophones ou autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

	RÉGULIERS				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES				GLOBAL
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	
Nombre de personnes embauchées	2	-	-	-	12	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	
Pourcentage	15 %	-	-	-	15 %	3 %	-	-	80 %	-	-	-	-	-	-	-	
Pourcentage global	15 %				18 %				80 %				-				20 %

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 30 JUIN

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, anglophones ou autochtones et des personnes handicapées pour les trois dernières années

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
2009-2010	-	15 %	-	-
2010-2011	-	13 %	40 %	-
2011-2012	15 %	18 %	80 %	-

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 30 JUIN

Rappel des objectifs : Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

	COMMUNAUTÉS CULTURELLES		ANGLOPHONES		AUTOCHTONES		PERSONNES HANDICAPÉES	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2009-2010	6	5 %	6	5 %	–	–	1	1 %
2010-2011	6	5 %	6	5 %	–	–	1	1 %
2011-2012	9	7 %	5	4 %	–	–	1	1 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS À LA FIN JUIN 2012

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT[1]		PERSONNEL PROFESSIONNEL[2]		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	1	6 %	6	9 %	2	7 %	–	–	–	–	9	7 %
Anglophones	2	13 %	2	3 %	–	–	1	7 %	–	–	5	4 %
Autochtones	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Personnes handicapées	–	–	1	2 %	–	–	–	–	–	–	1	1 %

1. Comprenant la dirigeante d'organisme.
2. Comprenant les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

3. FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2011-2012 PAR STATUT D'EMPLOI

	PERSONNEL				TOTAL
	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	
Nombre de femmes embauchées	9	44	4	1	58/100
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2011-2012	69 %	55 %	80 %	50 %	58 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER À LA FIN DE JUIN 2012

	PERSONNEL					TOTAL
	ENCADREMENT[1]	PROFESSIONNEL[2]	TECHNICIEN	DE BUREAU	OUVRIER	
Représentativité en nombre	7/16	31/64	22/27	10/14	1/5	71/126
Pourcentage	44 %	48 %	82 %	71 %	20 %	56 %

1. Comprenant la dirigeante d'organisme.
2. Comprenant les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

4. MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)
L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec ne possède pas de PDEIPH.

Autres mesures ou actions
Au moment de combler un poste, les gestionnaires sont toujours informés et sensibilisés à la présence de candidats sur liste appartenant aux groupes cibles.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

L'Institut a revu l'an 2 de son plan d'action triennal à l'égard des personnes handicapées en vue de favoriser l'intégration de ces dernières. Au 30 juin 2012, l'ITHQ s'était acquitté des cinq actions prévues à son plan. Il s'est également assuré que les huit actions identifiées en mode continu puissent être mises en œuvre, au besoin. À cet égard, six mesures ont été appliquées.

Directive sur la gestion des ressources informationnelles

Le contenu des tableaux apparaissant ci-dessous, portant sur des projets de développement ou d'autres activités, a été réalisé en vertu de l'article 8 de la Directive sur la gestion des ressources informationnelles.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (RI) AU COURS DE L'EXERCICE 2011-2012

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI 000 $	DÉBOURS RÉELS EN RI POUR L'EXERCICE 000 $	ÉCART %
Projets de développement	780,8	828,3	6,1
Autres activités (continuité et encadrement)	602,1	638,0	5,9
TOTAL	**1 382,9**	**1 466,3**	**6,0**

PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES AU COURS DE L'EXERCICE 2011-2011

	NOMBRE DE PROJETS
Projets en cours au début de l'exercice	5
Projets entrepris au cours de l'exercice	6
Projets en cours à la fin de l'exercice	5
Projets terminés au cours de l'exercice	6

RÉSULTATS 2011-2012 DU PLAN D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE (DD)

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Arrimer développement durable et éducation dans tous les secteurs.

ACTION 1	SÉLECTION DE GESTES	SUIVIS
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration publique.	Sensibiliser et encourager le personnel à s'impliquer dans la démarche.	Rédaction de chroniques régulières dans le journal interne de l'Institut.
	Diffuser le plan d'action de DD dans le site Web de l'Institut.	Section DD créée dans le nouveau site Web de l'Institut.
Indicateurs	Cibles	Résultats de l'année
Pourcentage de personnel rejoint par les activités de sensibilisation au DD.	2011 : Avoir sensibilisé 80 % du personnel.	Publication de quatre articles dans le journal interne de l'Institut, incluant un rappel sur les principes de DD.
Pourcentage de personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de DD pour le prendre en considération dans ses activités quotidiennes.	2013 : Avoir formé 50 % du personnel ciblé afin qu'il puisse prendre en compte la démarche de DD dans ses activités régulières.	100 % des personnes concernées par la gestion des matières résiduelles et 50 % de celles concernées par l'approvisionnement responsable ont reçu une formation particulière en DD. Sauf de rares exceptions, l'ensemble du personnel applique la Directive sur la gestion et la consommation de papier.

ACTION 2	SÉLECTION DE GESTES	SUIVIS
Devenir un modèle de DD dans son champ de compétences.	Réviser le protocole de présentation des travaux écrits des étudiants (achat et utilisation du papier).	Approuvé par la Commission pédagogique en février 2012, le protocole entrera en vigueur à la rentrée d'automne.
	Sensibiliser les fournisseurs de l'ITHQ à sa démarche en matière de DD.	Une clause DD est incluse dans les appels d'offre publics ainsi que dans les contrats des fournisseurs de service en entretien ménager et de l'immeuble.
	Encourager l'implication du personnel dans des projets prenant en compte les principes de DD.	L'Institut a participé à la Tablée des chefs, a apporté son soutien à Cuisiniers sans frontières (ONG) et a fait don de produits alimentaires non vendus ou de restes de banquets à des organismes communautaires.
Indicateurs	Cibles	Résultats de l'année
Nombre d'activités auxquelles le personnel de l'ITHQ est associé.	2009-2013 : Organiser au moins une activité respectueuse des principes de DD annuellement.	Outre leur participation au volet gouvernemental du Jour de la terre, les employés sont régulièrement invités à participer à des activités pédagogiques organisées par les étudiants en cours d'année. De façon générale, ces activités sont respectueuses des principes de DD.
Connaissance de la démarche de DD de l'ITHQ par tous ses fournisseurs.	2010-2011 : Avoir informé l'ensemble des fournisseurs réguliers de l'ITHQ.	

RÉSULTATS 2011-2012 DU PLAN D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE (DD)

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Innover en tenant compte du développement durable.

ACTION	SÉLECTION DE GESTES	SUIVIS
Favoriser la création de nouveaux produits et l'émergence de façons de faire novatrices.	Renforcer les règles d'hygiène et de salubrité alimentaires.	Des formulaires de suivi périodique de divers aspects de l'hygiène et de la salubrité alimentaires permettent de contrôler la mise en application des règles et d'apporter les correctifs nécessaires aux façons de faire.
	Améliorer les conditions de santé et de sécurité des étudiants.	En conformité avec les nouvelles normes de la CSST, des notions de santé et de sécurité ont été intégrées aux divers programmes de formation. De plus, tous les équipements utilisés par les étudiants ont été évalués afin d'apporter des correctifs à ceux qui le requéraient.
Indicateur Prise en compte des principes de DD dans les processus de développement de services.	Cibles 2009-2013 : Produire un document de veille annuellement.	Résultats de l'année Le Centre d'expertise et de recherche a produit et mis en ligne un document intitulé *Le développement durable dans le tourisme d'affaires et de congrès.*
	2012 : Avoir complété la révision des processus.	(Cible reportée à l'année prochaine.)

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes.

ACTION	SÉLECTION DE GESTES	SUIVIS
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à respecter les dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Mettre en place la collecte sélective des matières résiduelles.	Des bacs pour la récupération des matières biodégradables ont été ajoutés à certains endroits de l'Institut, les stations murales ont été réorganisées et une évaluation de la salle à déchets est en cours.
	Élaborer et mettre en place des pratiques d'acquisition écoresponsables, incluant l'achat de produits locaux et biologiques, tant pour l'Hôtel et le Restaurant de l'Institut que pour l'École.	Une politique d'approvisionnement responsable est en phase d'implantation.

Indicateur	Cibles	Résultats de l'année
État d'avancement de la mise en œuvre d'un système de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisition écoresponsables.	2011 : Avoir élaboré un système de gestion environnementale.	Cible atteinte en 2010 (mise à jour en cours)
	2013 : Avoir généralisé l'organisation d'événements écoresponsables.	L'Hôtel de l'Institut offre à ses clients des forfaits écoresponsables en vue de l'organisation de leurs réunions ou de leurs banquets.
	2013 : Avoir révisé l'ensemble des pratiques d'acquisition de l'Institut.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 11

Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Faire connaître les impacts des choix de production et de consommation sur l'environnement et la société.

ACTION	SÉLECTION DE GESTES	SUIVI
Favoriser une prise de conscience des bienfaits des pratiques écoresponsables auprès des clientèles externes.	Remplacer les contenants de produits d'accueil de l'Hôtel de l'Institut par des distributeurs.	Une expérience est actuellement en cours dans l'une des chambres de l'Hôtel et les résultats s'avèrent positifs à ce jour.

Indicateur	Cibles	Résultats de l'année
Mise en valeur des produits locaux et des façons de faire de l'Hôtel de l'Institut.	2010 : Créer une section DD dans le site Web de l'Institut.	Après que sa certification RéserVert ait été reconduite, l'Hôtel de l'Institut a obtenu, dès sa première tentative, trois Clés vertes sur une possibilité maximale de cinq. L'obtention de ces Clés vertes est basée sur des critères de performance environnementale reliés à l'entretien ménager, aux opérations impliquant des aliments, aux services de réunions et de conférences ainsi qu'à l'ingénierie de l'établissement. Ajoutons que l'Hôtel de l'Institut a également obtenu la certification *Bienvenue cyclistes!*
	2013 : Compléter la mise à jour de l'information destinée à la clientèle de l'Hôtel de l'Institut.	

Mesures de réduction des dépenses

La Politique de réduction des dépenses approuvée par le conseil d'administration de l'Institut et entérinée par le gouvernement, prévoit les mesures suivantes :

- Une réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative devant atteindre au moins 10 %, au terme de l'exercice débutant en 2013;
- Une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacements, dès l'exercice débutant en 2010;
- Une réduction équivalant à 1 % de la masse salariale, dès l'exercice financier débutant en 2010. Cette réduction est récurrente et augmentée à chaque année du même montant, jusqu'à l'exercice débutant en 2013.

Les résultats obtenus après la deuxième année d'application de ces mesures, qui ont permis d'atteindre les objectifs prévus à la Politique, sont présentés dans le tableau suivant :

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER DÉBUTANT EN 2011

TYPE DE DÉPENSES	CIBLE DE RÉDUCTION À TERME	RÉDUCTION CUMULATIVE RÉALISÉE DEPUIS LE DÉBUT DE L'EXERCICE 2011
Administration	95 800 $	67 000 $
Publicité, formation et déplacements	44 800 $	44 800 $
Rémunération	157 700 $	78 800 $

Nouvelles règles pour les bonis au rendement

L'ITHQ a respecté le décret relatif à l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'emploi supérieur à temps plein et de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette. À cet égard, aucun boni au rendement n'a été versé par l'ITHQ au cours de l'exercice, pour la période d'évaluation allant du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques

Efficacité énergétique dans les bâtiments publics
Au cours de l'année 2011-2012, l'Institut a fait l'acquisition d'un nouveau système de refroidissement des aliments permettant d'économiser de grandes quantités d'eau. Des équipements donnant lieu à des économies d'énergie significatives ont également été installés dans la cuisine du Restaurant de l'Institut et une formation a été offerte à son personnel afin de s'assurer de leur bonne utilisation.

Politique de financement des services publics

Le tableau ci-dessous rend compte de la mise en application de la Politique de financement des services publics annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010, qui vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

REDDITION DE COMPTES – TARIFICATION 1ER JUILLET 2011 AU 30 JUIN 2012

	MÉTHODE DE FIXATION DU TARIF	MODE D'INDEXATION DU TARIF	MODE DE RÉVISION TARIFAIRE	REVENUS $	COÛTS $	NIVEAU DE FINANCEMENT $	% ATTEINT
REVENUS PROVENANT DE LA TARIFICATION							
École	Valeur marchande	Refixation	Annuellement	2 832 990	32 312 703	(29 479 713)	9 %
Hôtel pédagogique	Valeur marchande	Refixation	Annuellement	3 799 388	2 944 304	855 084	129 %
Centre d'expertise et de recherche	Valeur marchande	Refixation	Annuellement	796 780	1 046 177	(249 397)	76 %
Stationnement	Valeur marchande	Refixation	Annuellement	211 310	92 420	118 890	229 %
				7 640 468	**36 395 604**	**(28 755 136)**	
REVENUS PROVENANT D'UNE AUTRE SOURCE QUE LA TARIFICATION							
Subventions (du gouvernement du Québec et autres)				27 472 287	0	27 472 287	
Intérêts sur placements				190 647	0	190 647	
COÛTS INHABITUELS NON RELIÉS À LA PRESTATION DE PRODUITS OU DE SERVICES							
Perte à la radiation d'immobilisations				0	1 200	(1 200)	
Perte non matérialisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions				0	6 369	(6 369)	
TOTAL DES REVENUS ET DES DÉPENSES				35 303 402	36 403 173	(1 099 771)	

Politique linguistique

À la suite de l'adoption, par le Conseil des ministres, de la nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Institut s'est doté d'un comité permanent aux fins de la révision de sa politique linguistique actuelle, en vigueur depuis janvier 2000, qui devrait s'amorcer au cours du prochain exercice financier.

Afin d'assurer la qualité de ses communications écrites, l'ITHQ emploie deux agentes de communication, soit une linguiste affectée exclusivement à la révision des textes destinés à une diffusion large et une rédactrice professionnelle qui s'assure notamment de la bonne orthographe et de la clarté des messages diffusés à l'interne. La diffusion de chroniques linguistiques dans le journal interne, *l'ITHQexpress*, s'est poursuivie en 2011-2012; cinq nouvelles chroniques, traitant de sujets d'intérêt pour le personnel et les étudiants, ont ainsi été conçues et publiées.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

En 2011-2012, l'Institut a reçu quatre demandes d'accès à l'information, dont deux visant des renseignements personnels. Le délai moyen de réponse à ces demandes a été de huit jours. Deux requérants ont obtenu un accès aux documents demandés, un troisième a vu sa demande refusée en vertu de l'article 22 de la Loi et le quatrième a obtenu un accès partiel aux documents demandés.

Une activité de sensibilisation sur la sécurité de l'information et sur la protection des renseignements personnels a par ailleurs été organisée à l'intention du personnel, en mai 2012.

Sécurité de l'information

À l'Institut, les responsabilités en matière de sécurité de l'information sont partagées entre le Secrétariat général pour ce qui est de la sécurité de l'information institutionnelle, et le Service des ressources informationnelles, des technologies de l'information et des télécommunications, en ce qui a trait à la sécurité de l'information numérique. Le comité sur la sécurité de l'information a tenu deux rencontres, a réalisé les activités prévues à son plan d'action annuel et a révisé la Politique sur la sécurité de l'information.

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

À la suite de la vérification des livres et des comptes pour l'exercice qui s'est terminé le 30 juin 2011, le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de l'Institut dans son rapport déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

Annexes

1. Lois et règlements administrés par l'ITHQ

- Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (LRQ, c. I-13.02, a. 24)
- Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de l'ITHQ
- Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire

2. Fondation de l'ITHQ

Constituée le 3 février 2003 en vertu de la Loi sur les compagnies du Québec, partie III, la Fondation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec est un organisme de bienfaisance du point de vue fiscal et a amorcé ses activités en juillet 2003. Sa mission consiste à gérer une variété d'activités de collecte de fonds en vue de soutenir financièrement ou au moyen de biens et de services, le développement de l'ITHQ – incluant celui de ses étudiants, de ses professeurs et de ses outils pédagogiques – ainsi que son rayonnement à titre d'établissement d'excellence. Les sommes recueillies par la Fondation contribuent notamment à financer les projets déclarés prioritaires par l'Institut, soit le Fonds de bourses, de concours et d'aide financière, le Fonds de saines habitudes alimentaires, le Fonds de modernisation des équipements pédagogiques et le Fonds de développement du Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration. Le conseil d'administration de la Fondation de l'ITHQ est autonome.

Année financière 2011-2012

Rapport de la direction

Les états financiers de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans les autres sections du rapport annuel concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles financiers internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

L'Institut reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de gestion des risques dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Institut, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit de même que l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de gestion des risques pour discuter de tout élément concernant son audit.

La directrice générale,

LUCILLE DAOUST

La directrice des ressources financières et auxiliaires,

HÉLÈNE DUCLOS, CPA, CA

Montréal, le 10 septembre 2012

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, qui comprennent le bilan au 30 juin 2012, les états des produits et charges, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec au 30 juin 2012, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

MICHEL SAMSON, CPA AUDITEUR, CA

Montréal, le 10 septembre 2012

Produits et charges

DE L'EXERCICE CLOS LE 30 JUIN 2012

	2012 $	2011 $
PRODUITS		
Subvention du gouvernement du Québec (note 4)	27 415 462	26 571 241
Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure	874 513	726 763
Enseignement régulier	1 287 811	1 046 487
Restauration	2 735 317	2 434 731
Hébergement	1 566 759	1 521 397
Intérêts sur placements	190 647	282 522
Services professionnels	194 684	288 646
Location de salles	253 598	225 877
Stationnement	212 616	213 182
Dons et commandites	250 162	434 183
Autres produits	321 833	269 847
	35 303 402	**34 014 876**
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	18 074 274	17 425 681
Fournitures pédagogiques et administratives	2 832 036	2 670 555
Entretien, réparations et services publics	2 429 470	1 862 362
Services auxiliaires	2 264 368	2 080 028
Taxes foncières et autres	1 507 345	1 489 095
Formateurs, conférenciers et soutien étudiant	730 226	701 871
Services professionnels	858 441	610 331
Communications et déplacements	649 819	582 262
Frais de gestion de stationnement	87 892	87 429
Autres frais administratifs	118 126	108 411
Intérêts sur la dette à long terme	2 239 742	1 954 033
Autres frais financiers	117 097	99 639
Perte à la radiation d'immobilisations	1 200	4 329
Amortissement des immobilisations	4 486 768	4 446 403
Perte non matérialisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	6 369	2 178
	36 403 173	**34 124 607**
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**(1 099 771)**	**(109 731)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Évolution des actifs nets

DE L'EXERCICE CLOS LE 30 JUIN 2012

	Investissement en immobilisations	Affecté	Non affecté	2012	2011
	$	$	$	$	$
Solde au début	875 711	2 301 491	632 881	3 810 083	3 980 694
Insuffisance des produits sur les charges	(272 451)	–	(827 320)	(1 099 771)	(109 731)
Investissement en immobilisations	272 225	–	(272 225)	–	–
Affectations d'origine interne (note 5)	–	(862 721)	862 721	–	–
Virement du gain (perte) matérialisé sur les actifs disponibles à la vente à l'état des produits et charges	–	–	30 491	30 491	(25 099)
Variation du gain (perte) non matérialisé sur les actifs disponibles à la vente	–	–	2 136	2 136	(35 781)
SOLDE À LA FIN	**875 485**	**1 438 770**	**428 684**	**2 742 939**	**3 810 083**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

AU 30 JUIN 2012

	2012 $	2011 $
ACTIF		
À COURT TERME		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 12)	3 737 201	999 563
Placements disponibles à la vente (note 6)	2 079 327	5 296 008
Créances (note 7)	1 025 419	2 175 816
Stocks	311 246	275 015
Charges payées d'avance	1 560 555	2 342 322
Subvention à recevoir du gouvernement du Québec	2 867 800	2 833 658
	11 581 548	13 922 382
Subvention à recevoir du gouvernement du Québec	41 076 343	42 570 032
Placements disponibles à la vente (note 6)	1 255 945	1 834 816
Immobilisations (note 8)	27 411 817	31 389 289
	81 325 653	**89 716 519**
PASSIF		
À COURT TERME		
Charges à payer et frais courus (note 10)	3 641 621	4 723 354
Subventions perçues d'avance	1 318 121	2 225 291
Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice (note 11)	1 493 689	1 420 766
	6 453 431	8 369 411
Subventions reportées relatives aux immobilisations (note 9)	25 475 122	29 452 368
Provision pour congés de maladie (note 10)	3 891 591	3 828 398
Dette à long terme (note 11)	41 076 343	42 570 032
	76 896 487	84 220 209
ACTIFS NETS (note 5)		
Apports du gouvernement du Québec	1 686 227	1 686 227
Actifs nets investis en immobilisations	875 485	875 711
Actifs nets grevés d'affectations d'origine interne	1 438 770	2 301 491
Actifs nets non affectés	428 684	632 881
	4 429 166	5 496 310
	81 325 653	**89 716 519**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration,

Le président,

PAOLO DI PIETRANTONIO, CPA, CA

Pour le comité de vérification et de gestion des risques,

La présidente,

JOHANNE BLANCHARD, CPA, CA

Flux de trésorerie

DE L'EXERCICE CLOS LE 30 JUIN 2012

	2012 $	2011 $
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Insuffisance des produits sur les charges	(1 099 771)	(109 731)
Ajustements pour :		
Perte à la radiation d'immobilisations	1 200	4 329
Amortissement des immobilisations	4 486 768	4 446 403
Amortissement des subventions reportées relatives aux immobilisations	(4 214 317)	(4 179 165)
Perte matérialisée sur actifs financiers disponibles à la vente	203 671	187 440
Perte non matérialisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	6 369	2 178
	(616 080)	351 454
Variation des éléments hors caisse liés aux activités d'exploitation	1 666 841	(7 843 954)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	1 050 761	(7 492 500)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	(510 496)	(322 797)
Disposition d'immobilisations	–	200
Acquisition de placements disponibles à la vente	(14 650 492)	(18 877 133)
Disposition de placements disponibles à la vente	18 275 000	18 094 000
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	3 114 012	(1 105 730)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Acquisition d'une dette à long terme	–	9 100 000
Remboursement de la dette à long terme	(1 420 766)	(1 387 521)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(1 420 766)	7 712 479
VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**2 744 007**	**(885 751)**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	999 563	1 887 492
Perte non matérialisée sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	(6 369)	(2 178)
	993 194	**1 885 314**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 12)	**3 737 201**	**999 563**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

30 JUIN 2012

1. Constitution et objets

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, corporation constituée par une loi spéciale (L.R.Q., chapitre I-13.02), a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, ainsi que de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines.

Les sommes reçues par l'Institut doivent être affectées au paiement de ses obligations et, à la demande du gouvernement, le solde doit être versé au Fonds consolidé du revenu.

En vertu de sa loi constitutive, l'Institut est un mandataire de l'État et n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu.

2. Méthodes comptables

La préparation des états financiers de l'Institut, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et des passifs, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimation sont la provision pour congés de maladie et la durée de vie utile des immobilisations. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Stocks
Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Les coûts sont établis selon la méthode de l'épuisement successif.

Immobilisations
Les immobilisations, comprenant les projets en cours, sont comptabilisées au coût et sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux annuels suivants :

Immobilisations corporelles	
Bâtiment	4 %
Aménagements de nature permanente	10 %
Équipement de cuisine et matériel technique	10 %
Équipement informatique	20 %
Matériel roulant	25 %
Immobilisations incorporelles	
Logiciels	20 %

Dépréciation des immobilisations
Les immobilisations sont soumises à un test de recouvrabilité lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable, mesurée en comparant leur valeur nette comptable à la valeur estimative non actualisée des flux de trésorerie résultant de leur utilisation. Les immobilisations ayant subi une perte de valeur sont comptabilisées à leur juste valeur, déterminée essentiellement en utilisant la valeur estimative actualisée des flux de trésorerie futurs provenant de leur utilisation et de leur cession éventuelle.

Constatation des produits

Subventions
Les subventions à recevoir relatives aux immobilisations sont constatées dans l'exercice au cours duquel l'Institut a obtenu le financement donnant droit à ces subventions ou au cours duquel les travaux ont été réalisés.

L'Institut applique la méthode du report; ainsi, les subventions relatives aux acquisitions d'immobilisations amortissables sont constatées à titre de produits selon la même méthode et les mêmes taux que ceux utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles elles réfèrent.

Les subventions relatives au fonctionnement sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont octroyées à l'Institut, qu'elles soient reçues ou à recevoir.

Prestation de services et ventes
Les produits provenant de la prestation de services et des ventes sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- La livraison a eu lieu et les services ont été rendus;
- Le prix de vente est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Avantages sociaux

Régimes de retraite
La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises gouvernementaux à prestations déterminées, étant donné que l'Institut ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie
Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Trésorerie et équivalents de trésorerie
La politique de l'entité consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, l'encaisse ainsi que les placements dont l'échéance est inférieure ou égale à 90 jours à partir de la date d'acquisition et facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation
L'Institut a désigné les placements comme disponibles à la vente et ceux-ci sont comptabilisés à leur juste valeur. Les actifs et les passifs financiers sont initialement comptabilisés à leur juste valeur, puis évalués selon leur catégorie :

ACTIFS/PASSIFS	CATÉGORIES	ÉVALUATION SUBSÉQUENTE
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Actifs financiers détenus à des fins de transactions	Juste valeur
Placements	Actifs financiers disponibles à la vente	Juste valeur
Créances	Prêts et créances	Coût*
Charges à payer et frais courus	Autres passifs financiers	Coût*
Dette à long terme	Autres passifs financiers	Coût*

*Le coût est déterminé en utilisant la méthode du coût moyen après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif, le cas échéant.

L'Institut classe les instruments financiers comptabilisés à la juste valeur selon une hiérarchie à trois niveaux fondée sur le type de données utilisées pour réaliser ces évaluations :

- **Niveau 1 :** cours (non ajusté) sur les marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- **Niveau 2 :** données autres que les cours visés au niveau 1, qui sont observables pour l'actif ou le passif, directement (c.-à-d. les prix) ou indirectement (c.-à-d. les dérivés des prix);
- **Niveau 3 :** données pour l'actif ou le passif qui ne sont pas basées sur les données du marché (données non observables).

La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

3. Modification future de référentiel comptable

En décembre 2010, le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public a modifié la préface des normes comptables pour le secteur public dans le but d'enjoindre les organismes sans but lucratif du secteur public, de se conformer soit au *Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public*, avec les chapitres SP 4200 à SP 4270, soit au *Manuel de comptabilité de l'ICCA pour le secteur public* sans ces chapitres, et ce, à compter des exercices ouverts le 1er janvier 2012. En date du 30 juin 2012, l'Institut n'a pas encore fait le choix de son référentiel comptable. L'Institut évalue actuellement les incidences futures du choix de son référentiel comptable sur la comptabilisation, l'évaluation ainsi que les informations à fournir dans les états financiers.

4. Subvention du gouvernement du Québec

	2012 $	2011 $
Fonctionnement	20 378 144	20 342 575
Intérêts sur la dette à long terme	2 239 742	1 954 033
Virement des subventions reportées relatives aux immobilisations	4 157 492	4 126 034
Autres	640 084	148 599
	27 415 462	**26 571 241**

5. Actifs nets

L'Institut gère plusieurs subventions pour lesquelles il existe des affectations d'origine interne précisant les conditions à respecter pour utiliser ces ressources financières. L'Institut gère ses actifs nets en effectuant une gestion prudente de ses produits et charges et en préparant annuellement des budgets équilibrés.

Les actifs nets grevés d'affectations d'origine interne sont affectés au maintien de l'actif, à l'acquisition future d'immobilisations et à la réalisation des projets spéciaux.

L'Institut s'est conformé aux exigences de ces affectations internes.

6. Placements disponibles à la vente

	2012 $	2011 $
Obligations de municipalités à des taux fixes variant de 2,25 % à 5,45 %, échéant de juillet 2012 à décembre 2019	3 335 272	7 130 824
Portion échéant au cours du prochain exercice	(2 079 327)	(5 296 008)
	1 255 945	**1 834 816**

7. Créances

	2012 $	2011 $
Recyclage, perfectionnement et formation sur mesure	246 001	236 183
Restauration et hébergement	146 605	203 191
Taxes	17 311	1 286 506
Autres créances*	560 906	358 902
	970 823	2 084 782
Courus		
Intérêts sur placements	54 596	89 833
Taxes	–	1 201
	1 025 419	**2 175 816**

*Ces créances comprennent des sommes à recevoir de la Société immobilière du Québec pour l'amélioration des infrastructures de 455 916 $ (2011 : 119 031 $).

8. Immobilisations

	COÛT $	AMORTISSEMENT CUMULÉ $	2012 NET $	2011 NET $
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrain	795 900	–	795 900	795 900
Bâtiment	29 270 040	14 655 820	14 614 220	15 788 230
Aménagements de nature permanente*	26 675 478	17 792 305	8 883 173	11 181 165
Équipement de cuisine et matériel technique*	9 574 859	7 205 960	2 368 899	3 025 131
Équipement informatique	1 062 261	792 244	270 017	117 971
Matériel roulant	25 972	25 972	–	–
Œuvres d'art	265 310	–	265 310	265 310
	67 669 820	40 472 301	27 197 519	31 173 707
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
Logiciels	968 031	753 733	214 298	215 582
	68 637 851	**41 226 034**	**27 411 817**	**31 389 289**

*Ces immobilisations comprennent des projets en cours non amortis de 41 876 $ (2011 : 46 147$).

9. Subventions reportées relatives aux immobilisations

	2012 $	2011 $
GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Solde au début	28 968 882	32 899 007
Subvention du gouvernement du Québec	194 447	195 909
Virement de l'exercice	(4 157 492)	(4 126 034)
Solde à la fin	25 005 837	28 968 882
AUTRES		
Solde au début	483 486	505 863
Autres contributions	42 624	30 754
Virement de l'exercice	(56 825)	(53 131)
Solde à la fin	469 285	483 486
	25 475 122	**29 452 368**

10. Avantages sociaux

Régimes de retraite
Les membres du personnel de l'Institut participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Le 1er janvier 2012, le taux de cotisation de l'Institut au RREGOP est passé à 8,94 % (2011 : 8,69 %) de la masse salariale et celui du RRPE et du RRAS à 12,30 % (2011 : 11,54 %).

Les cotisations de l'Institut imputées aux résultats de l'exercice, selon la comptabilité des régimes à cotisations déterminées, s'élèvent à 905 441 $ (2011 : 882 922 $). Ce montant constitue les obligations de l'Institut envers ces régimes.

	2012 $	2011 $
PROVISION POUR VACANCES*		
Solde au début	1 548 922	1 624 941
Charges de l'exercice	1 782 066	1 611 650
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 560 574)	(1 687 669)
Solde à la fin	**1 770 414**	**1 548 922**

*Incluse au poste Charges à payer et frais courus.

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE		
Solde au début	3 828 398	3 812 286
Charges de l'exercice	635 441	808 879
Prestations versées au cours de l'exercice	(572 248)	(792 767)
Solde à la fin	**3 891 591**	**3 828 398**

Description
Les employés de l'Institut accumulent des journées de maladie conformément aux conventions collectives en vigueur et ont le choix de les utiliser comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. L'Institut estime qu'il disposera des fonds nécessaires lui permettant de verser les prestations lorsqu'elles deviendront exigibles.

Évaluations et estimations subséquentes
Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment, des estimations et des hypothèses économiques à long terme au 30 juin :

HYPOTHÈSE	RREGOP		RRPE/RRAS	
	2012	2011	2012	2011
Taux d'actualisation	1,25 %, 3,2 % et 3,3 %	1,85 % et 4,1 %	2,8 % et 3,3 %	1,4 %, 3,9 % et 4,1 %
Taux d'indexation	2 % à 3,25 %	1,25 % à 3,25 %	2 % à 3,25 %	1,25 % à 3,25 %
Durée résiduelle moyenne d'activité	1, 9 et 24 ans	2, 10 et 24 ans	7 et 20 ans	1, 9 et 22 ans

11. Dette à long terme

	2012 $	2011 $
Emprunts du Fonds de financement du gouvernement du Québec, échéant le 3 juin 2030, remboursables par versements semestriels incluant capital et intérêts		
1 370 175 $ au taux fixe de 5,258 %	31 389 804	32 417 237
112 762 $ au taux fixe de 4,679 %	2 701 860	2 795 861
349 974 $ au taux fixe de 4,539 %	8 478 368	8 777 700
	42 570 032	43 990 798
Portion de la dette à long terme échéant au cours du prochain exercice	(1 493 689)	(1 420 766)
	41 076 343	**42 570 032**

Les versements en capital exigibles au cours des cinq prochains exercices, sont les suivants :

2013 1 493 689 $
2014 1 570 369 $
2015 1 651 001 $
2016 1 735 788 $
2017 1 824 946 $

Aux fins d'assurer le remboursement en capital et intérêts des emprunts contractés en vertu du régime d'emprunts à court ou à long terme auprès du Fonds de financement institué par l'Institut, le gouvernement du Québec s'est engagé à verser à l'Institut les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations dans la situation où celui-ci ne serait pas en mesure de les rencontrer pour l'un ou l'autre de ces emprunts.

12. Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2012 $	2011 $
Encaisse	2 051 513	699 476
Placements à taux fixes de 1,55 % à 5,65 %, dont l'échéance est inférieure ou égale à 90 jours à partir de la date d'acquisition	1 685 688	300 087
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**3 737 201**	**999 563**

Les intérêts versés par l'Institut au cours de l'exercice, s'élèvent à 2 245 054 $ (2011 : 1 928 325 $).

13. Instruments financiers

Juste valeur

		2012		2011	
	NIVEAU	VALEUR COMPTABLE $	JUSTE VALEUR $	VALEUR COMPTABLE $	JUSTE VALEUR $
Actifs détenus à des fins de transaction[1]	1	3 737 201	3 737 201	999 563	999 563
Actifs disponibles à la vente[2]	1	3 335 272	3 335 272	7 130 824	7 130 824
Prêts et créances[1]	S. O.	1 025 419	1 025 419	2 175 816	2 175 816
Autres passifs financiers					
Charges à payer et frais courus[1]	S. O.	3 641 621	3 641 621	4 723 354	4 723 354
Dette à long terme[3]	S. O.	42 570 032	50 890 878	43 990 798	48 777 571

1. La valeur comptable nette des instruments financiers à court terme se rapproche de leur juste valeur étant donné leur échéance à court terme.
2. La juste valeur des placements est obtenue d'une maison de courtage certifiée.
3. La juste valeur de la dette à long terme a été établie en utilisant le taux du marché au 30 juin 2012 pour actualiser les flux monétaires.

Une variation de 1 % des taux d'intérêt au 30 juin 2012 aurait eu pour effet d'augmenter ou de diminuer la juste valeur des actifs financiers disponibles à la vente et les actifs nets de 43 703 $ au 30 juin 2012 (2011 : 64 446 $).

Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit de l'Institut correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs ne se concentre pas dans un seul secteur d'activité. L'Institut procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour pertes au moment où les comptes sont jugés irrécouvrables.

L'analyse des créances se détaille comme suit :

	2012			2011		
	VALEUR BRUTE $	PERTE DE VALEUR $	VALEUR NETTE $	VALEUR BRUTE $	PERTE DE VALEUR $	VALEUR NETTE $
CRÉANCES						
Courantes	832 857	–	832 857	1 818 246	–	1 818 246
En souffrance depuis :						
31 à 90 jours	65 935	–	65 935	236 692	–	236 692
91 à 365 jours	72 031	–	72 031	24 630	–	24 630
plus de 365 jours	404	404	–	5 618	404	5 214
	971 227	**404**	**970 823**	**2 085 186**	**404**	**2 084 782**

Risque de liquidité
L'Institut considère qu'il détient suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et également de sources de financement afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme.

14. Opérations entre parties liées

En plus des opérations entre parties liées divulguées dans les états financiers et comptabilisées à leur valeur d'échange, l'Institut est partie liée à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. L'Institut n'a conclu aucune opération commerciale avec ces parties liées, autre que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement dans les états financiers.

15. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2011 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2012.

Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par
le Secrétariat général et par la Direction des communications
et des relations publiques et internationales de l'Institut
de tourisme et d'hôtellerie du Québec.

Réalisation graphique : Épicentre
Photographies : Pierre Beauchemin, ITHQ
Photo de la page 14 : © Les FrancoFolies de Montréal,
Jean-François Leblanc
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2012
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-65929-7

Note : Dans ce rapport, l'emploi du masculin doit
être entendu comme une forme neutre d'expression
et n'a d'autre but que celui d'alléger le texte.

Institut de tourisme et d'hôtellerie
Québec

3535, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3P1

Téléphone : 514 282-5111
Sans frais, au Québec seulement : 1 800 361-5111
Télécopieur : 514 873-4529

Courriel : webmestre@ithq.qc.ca
www.ithq.qc.ca